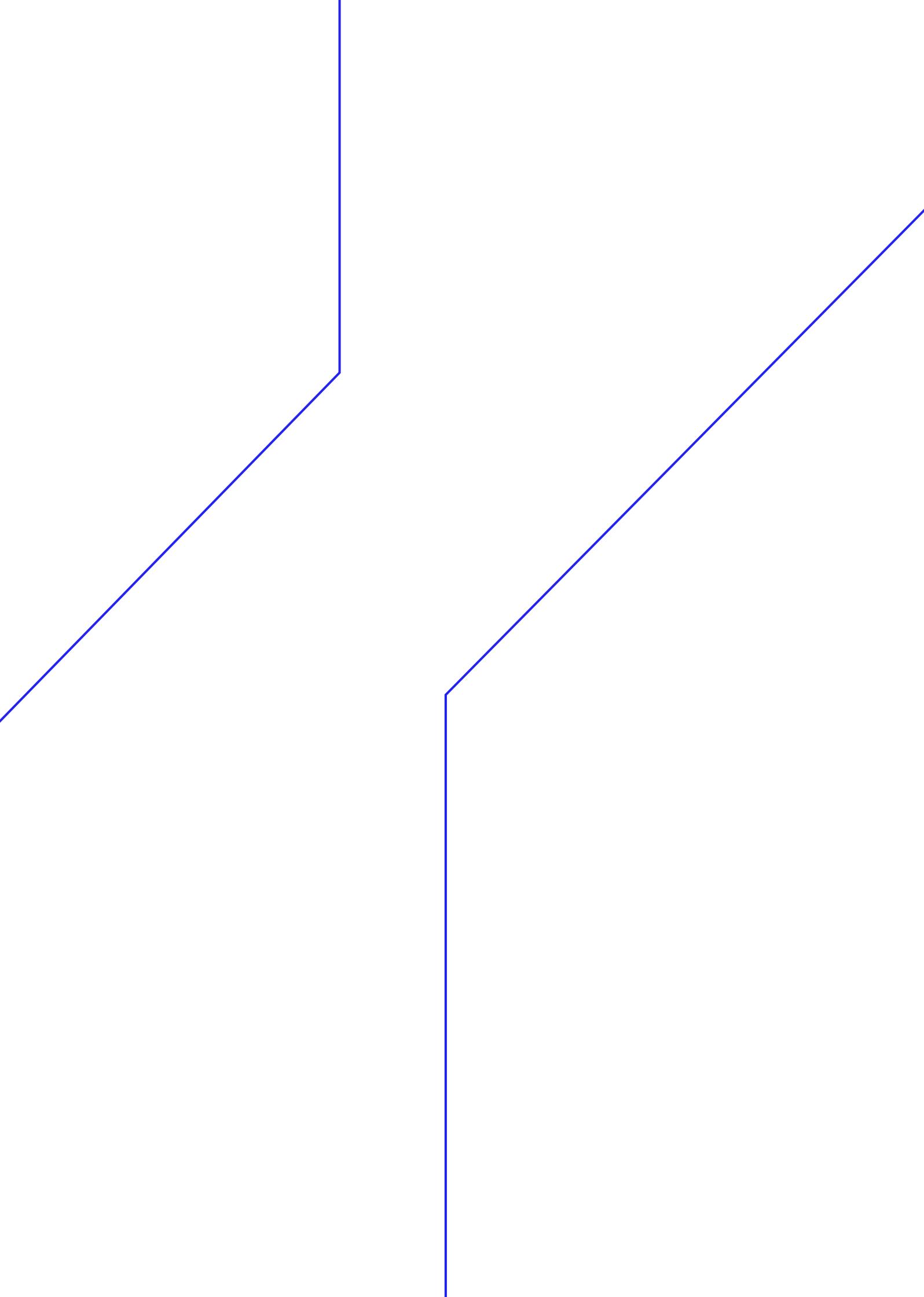


# 10 Dimensionen der Automatisierungsreife im Finanzdienstleistungssektor

Ist Ihr Unternehmen bereit für Automatisierung?



# 10 Dimensionen der Automatisierungsreife im Finanzdienstleistungssektor

Ist Ihr Unternehmen bereit für die Automatisierung?

**Moderne Automatisierungsansätze haben ihren Umfang, ihre Reichweite und ihren potenziellen Nutzen deutlich erweitert.**

**Vor allem während der COVID-19-Pandemie haben sich Unternehmen schnell auf Möglichkeiten zur Automatisierung gestürzt. Viele sind jedoch auf kostspielige blinde Flecken, Risiken und Ineffizienzen gestoßen.**

Aus diesem Grund ist eine ausgereifte Automatisierung so wichtig. Finanzdienstleistungsunternehmen benötigen ein Framework, womit sie den Reifegrad und den Fortschritt der Automatisierung messen und feststellen können, wie sie im Vergleich zur Konkurrenz abschneiden.

Die 10 Dimensionen der Automatisierungsreife bieten eine hervorragende Ausgangsbasis für die Entwicklung Ihres Automatisierungsrahmens. Diese zehn Dimensionen, die in einem späteren Abschnitt dieses Dokumentes im Detail erläutert werden, bilden zusammen die Grundlage für eine moderne leistungsstarke Automatisierung. Durch die Messung – und Beherrschung – aller 10 Dimensionen begeben sich Unternehmen auf einen Weg, der ihnen eine kontinuierliche Verbesserung der Resilienz, des Wachstums und der Innovation sowie der Effizienz, Agilität und betrieblichen Leistung ermöglicht.

## Eine neue Ära der Automatisierung

Automatisierung im weitesten Sinne ist kein neuer Trend in den Finanzdienstleistungen. Vor hundert Jahren automatisierte die Rohrpost den Transport von Bargeld und Dokumenten in den Banken.<sup>1</sup> Vor fünfzig Jahren begannen die Banken, riesige Großrechner einzusetzen, um manuelle Back-Office-Prozesse zu automatisieren.<sup>2</sup>

Aber die heutige Automatisierung ist anders. Sie baut auf den digitalen Grundlagen der letzten Jahrzehnte auf

und unterscheidet sich in wichtigen Punkten von den vergangenen Trends. Früher bedeutete Automatisierung, dass man lediglich Maschinen für manuelle Prozesse einsetzte. Leider gibt es immer noch einige, die diese veraltete Sichtweise vertreten, und sie führt in der Regel zu schlechten Ergebnissen.

## Mit der richtigen Perspektive beginnen.

Was versteht man heute also unter Automatisierung? Automatisierung vereint die Stärken von Menschen, Bots und künstlicher Intelligenz – flexibel und zuverlässig – auf einer einzigen Workflow-Plattform.

Finanzdienstleister können vom nahezu unbegrenzten Anwendungsbereich und der Skalierbarkeit der modernen Automatisierung profitieren. Von einfachen Aufgaben bis hin zu komplexen End-to-End-Prozessen können Unternehmen die Automatisierung in einer Vielzahl von Bereichen nutzen, darunter Kundenservice, Erfüllung gesetzlicher Auflagen, Kernprozesse, Technologiemanagement, Datenintegration, Risikominderung, Analytik und vieles mehr.

Die Automatisierung umfasst heute auch viele verschiedene Methoden und Fähigkeiten. Denken Sie an Robotic Process Automation, Workflow- und Geschäftsprozessmanagement, künstliche Intelligenz, Entscheidungsregeln, intelligente Dokumentenverarbeitung, Case Management und vieles mehr.

## Messungen jenseits der Grundlagen

Dieses breite Spektrum an Automatisierungsmöglichkeiten erschwert es, die tatsächlichen Auswirkungen einer Investition zu messen.

Mit vereinfachten Metriken übersehen Unternehmen oft wichtige Vorteile oder Fallstricke. Viele Unternehmen messen die Auswirkungen der Automatisierung

1. <https://www.vox.com/2015/6/24/8834989/when-the-pneumatic-tube-carried-fast-food-people-and-cats>  
2. <https://www.computerworld.com/article/2578842/banking-on-technology.html>

beispielsweise an den eingesparten Arbeitsstunden, der Reaktionsgeschwindigkeit oder den reduzierten Betriebskosten. Diese grundlegenden Indikatoren geben nur ansatzweise Aufschluss darüber, ob ein Unternehmen die Möglichkeiten, die die moderne Automatisierung bietet, auch optimal nutzt.

Unternehmen müssen auch die qualitativen Auswirkungen der Automatisierung berücksichtigen. Verbessert die Automatisierung das Kundenerlebnis? Bringt sie zufriedener und engagierter Mitarbeiter hervor? Fördert sie eine Kultur, die es auch Mitarbeitern ohne technischen Hintergrund ermöglicht, die Verantwortung für die Gestaltung und Verwaltung automatisierter Prozesse zu übernehmen? All diese Aspekte müssen bei der Bewertung der Effektivität der Automatisierung berücksichtigt werden.

### Die Vorteile der Automatisierung sind vielfältig

Die strategischen und organisatorischen Faktoren, die eine Automatisierungsinitiative umgeben, sind ebenfalls wichtig. So setzen Unternehmen die Automatisierung manchmal ohne eine angemessene unternehmensweite Strategie ein. Dies führt zu vergeudeten Ressourcen und verpassten Chancen.

In anderen Fällen kann eine zentralisierte Strategie vorhanden, aber fehlerhaft sein. Denken Sie eher an einen aufgabenorientierten als an einen plattformbasierten Ansatz. Mit einer Low-Code-Automatisierungsplattform können Unternehmen über Aufgaben hinausgehen und End-to-End-Prozesse über verschiedene Systeme, Abteilungen und Datenbanken hinweg orchestrieren, indem sie die besten Fähigkeiten von Menschen, Bots und künstlicher Intelligenz einbeziehen.

Finanzdienstleister sollten die Automatisierung auch im Zusammenhang mit weiteren organisatorischen Merkmalen betrachten. So macht die Automatisierung eines schlechten Prozesses diesen nicht auf magische Weise zu einem guten Prozess. Mit einem soliden Geschäftsprozessmanagement erzielen Unternehmen einen größeren Nutzen aus der Automatisierung, was zur Entwicklung noch besserer Prozesse führt und auch in Zukunft Vorteile mit sich bringt.

Dies ist nur ein Beispiel für den positiven Dominoeffekt der Automatisierung. Die robusten Fähigkeiten, die durch die Automatisierung ermöglicht werden, wie z. B. Digitalisierung, künstliche Intelligenz, Cloud, Datenmanagement, Governance und Risikomanagement,

unterstützen eine ausgereifte und leistungsstarke Automatisierung sofort und auf lange Sicht.

Selbst nachdem Sie Ihre Automatisierung anhand dieser Dimensionen gemessen haben, gibt es noch eine weitere Frage, die unbedingt beantwortet werden muss: **Wie ist der Automatisierungsreife Grad Ihres Unternehmens im Vergleich zu den Wettbewerbern in der Branche?**

Um diese Frage zu beantworten, haben wir ein [interaktives Benchmarking-Tool](#) entwickelt, das auf den 10 Dimensionen basiert. Es ermöglicht Ihnen, die Fortschritte Ihres Unternehmens im Vergleich zu Ihrer Branche anhand unseres firmeneigenen Index zu vergleichen. Der Index stützt sich auf eine Umfrage unter 500 Führungskräften im Bankwesen und Assetmanagement aus neun Ländern mit modernen Finanzdienstleistungsbranchen.

### Messen Sie Ihren Fortschritt

Die anhand der 10 auf der nächsten Seite beschriebenen Dimensionen berechnete Punktzahl ordnet ein Unternehmen in eine von fünf Phasen der Reife ein: von einem Unternehmen, das nur wenige Vorteile aus der Automatisierung zieht, bis hin zu einem Unternehmen, bei dem die Automatisierung ein primärer Wachstumstreiber für das Geschäft ist.

In den kommenden Jahren schneiden jene Unternehmen am besten ab, die in der Lage sind, sich schnell an Veränderungen in der Branche und auf dem Markt, an gesetzliche Vorschriften und Herausforderungen im Risikomanagement, an Veränderungen in der Belegschaft, an drastische Marktschwankungen und an neue Wettbewerber anzupassen – Maßnahmen, die durch die Automatisierung umgesetzt werden können.

Moderne Automatisierung ermöglicht es Unternehmen, auf jeder Ebene datengestützte Entscheidungen aus einer unternehmensweiten Perspektive zu treffen. Dadurch können sie diese Entscheidungen schnell in dynamisch steuerbare Geschäftsprozesse umwandeln, die robust, transparent und effektiv sind und neue Ideen, Daten, Methoden und Technologien nahtlos integrieren.

Finden Sie heraus, wie Ihr Unternehmen im Vergleich abschneidet, indem Sie den [Test zur Automatisierungsreife](#) durchführen.

Wie schneiden Sie ab?  
Machen Sie den Test

## Die 10 Dimensionen der Automatisierungsreife

Wie stellen Sie fest, wo sich Ihr Unternehmen im Automatisierungsprozess befindet? Appian hat eine Reihe von Schlüsselindikatoren entwickelt, die wir die 10 Dimensionen der Automatisierungsreife nennen. Diese Dimensionen helfen Ihnen, die Automatisierung in Ihrem Unternehmen zu bewerten:

**1. Unternehmensweites Denken** – Ein Unternehmen verwaltet Workflows ganzheitlich, über ein einheitliches Unternehmen hinweg und nicht in einzelnen Abteilungen oder Teams, unterstützt durch ein starkes Geschäftsprozessmanagement, mit oder ohne Automatisierung.



**2. Macht der Plattform** – Im Rahmen der Automatisierung nutzt ein Unternehmen eine Low-Code-Automatisierungsplattform, die End-to-End-Prozesse automatisiert und Systeme, Datenbanken, KI, APIs, Bots und Mitarbeiter orchestriert.



**3. Demokratisierung** – Ein Unternehmen betrachtet die Automatisierung als ein geschäftliches und nicht als ein IT-Problem und setzt bei der Entwicklung von Lösungen auf einen multidisziplinären, teambasierten Ansatz. IT- und Business-Experten können ein Kompetenzzentrum für Automatisierung mit gleichberechtigter, kollaborativer Beteiligung einrichten.



**4. Governance und Sichtbarkeit** – Ein Unternehmen verfügt über eine starke Governance, Sichtbarkeit und Kontrolle über alle automatisierten und alle durch Menschen ausgeführte Workflows, um ein proaktives Risikomanagement, eine zuverlässige Erfüllung gesetzlicher Auflagen und eine operative Exzellenz zu gewährleisten.



**5. Geschwindigkeit und Agilität** – Flexible, agile und schnelle Prozesse und Systeme helfen einem Unternehmen, sich rasch an Veränderungen anzupassen und gleichzeitig Prozesse kontinuierlich zu überwachen und zu optimieren.



**Auswirkungen** – Ein Unternehmen erzielt erhebliche geschäftliche Vorteile, wie z. B. der Wert für Shareholder und Stakeholder und Kosteneffizienz, in einer Vielzahl von Geschäftsbereichen und allgemein verwendeten Metriken.



**6. Digitalisierung und Daten** – Ein Unternehmen zeichnet sich durch eine digitale Kultur aus, die digitale und datentechnische Systeme, Governance und Fachwissen kontinuierlich verbessert, um breitere und komplexere Anwendungsfälle bezüglich der Automatisierung zu unterstützen.



**7. Intelligente Funktionen** – Unternehmen nutzen KI, um fortschrittlichere und effektivere Automatisierungen zu entwickeln, die Workflows, Geschäftsprozesse, Entscheidungsfindung, Case Management und vieles mehr verändern.



**8. Kunden** – Durch den Einsatz der Automatisierung zur Verbesserung des Kundenerlebnisses und der -zufriedenheit bietet ein Unternehmen einen branchenführenden Kundenservice, Online- und Mobilerlebnisse sowie innovative Produkte und Services mit durchgängiger Transparenz und Kontrolle über die gesamte Customer Journey.



**9. Mitarbeiter** – Ein Unternehmen nutzt die Automatisierung, um die Belegschaft zu erweitern und Mitarbeiter zu befähigen, mehr aus Teams und Einzelpersonen herauszuholen, während die Mitarbeiter engagiert, motiviert und produktiv bleiben.



Finden Sie heraus, wie Sie bei diesen 10 Maßnahmen abschneiden und wie Ihr Ergebnis im Vergleich zu anderen Finanzdienstleistern aussieht. Führen Sie den [Test zur Automatisierungsreife](#) durch.

Entdecken Sie mehr auf  
[automationmaturity.appian.com](https://automationmaturity.appian.com)  
oder [kontaktieren Sie uns](#)

Appian unterstützt Unternehmen bei der schnellen Erstellung von Anwendungen und Workflows mit einer Low-Code-Plattform. Durch die Kombination von Menschen, Technologien und Daten in einem einzigen Workflow kann Appian helfen, Ressourcen zu maximieren und Geschäftsergebnisse zu verbessern. Viele der weltweit größten Organisationen nutzen Appian-Anwendungen, um die Kundenerfahrung zu verbessern, operative Exzellenz zu erreichen und globales Risikomanagement und Compliance zu vereinfachen. Für weitere Informationen besuchen Sie **[de.appian.com](https://de.appian.com)**.