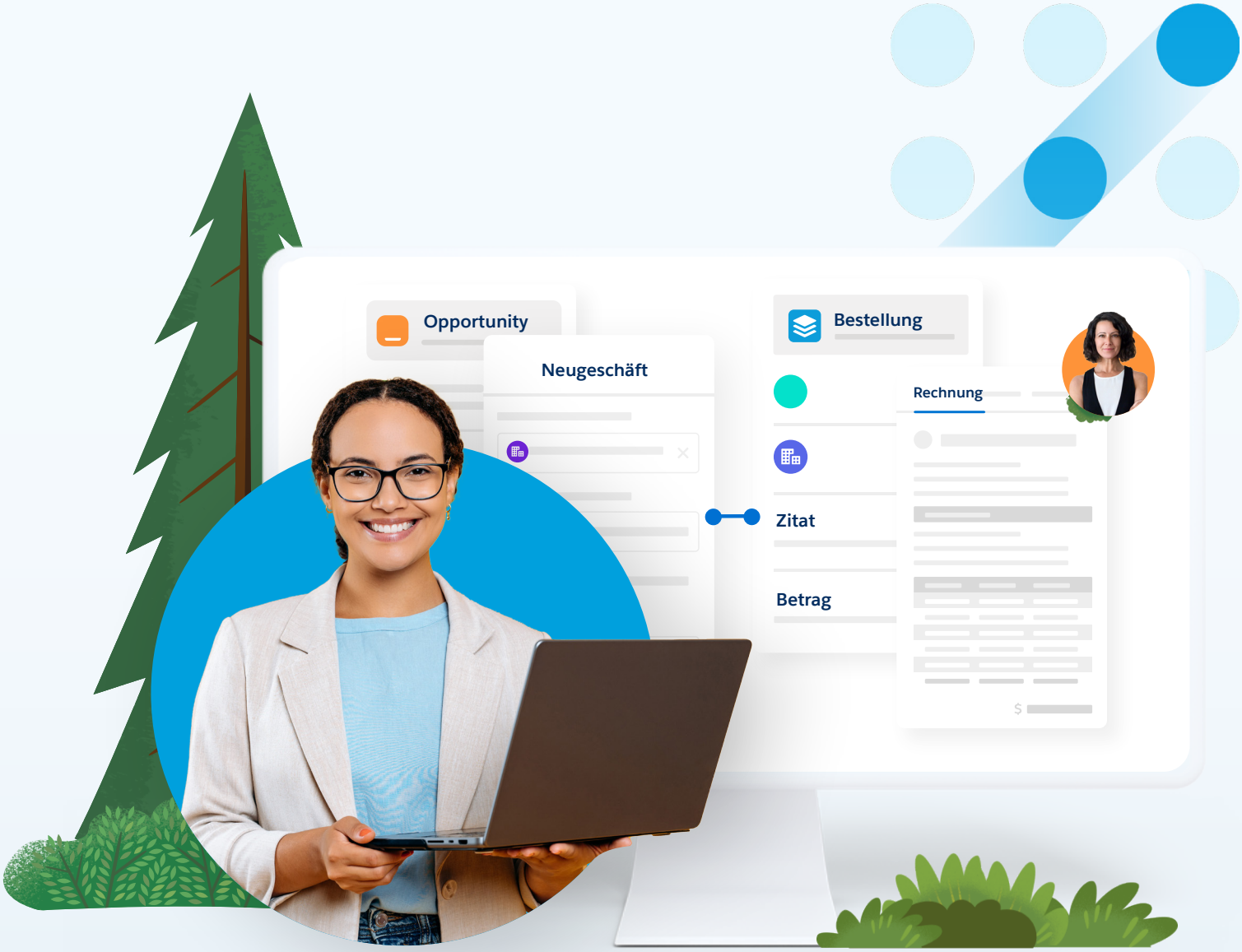
MuleSoft
from Salesforce

Whitepaper

Automatisierung: ein Guide für CIOs

Mehr Produktivität im gesamten Unternehmen



Inhaltsverzeichnis

Einführung 03

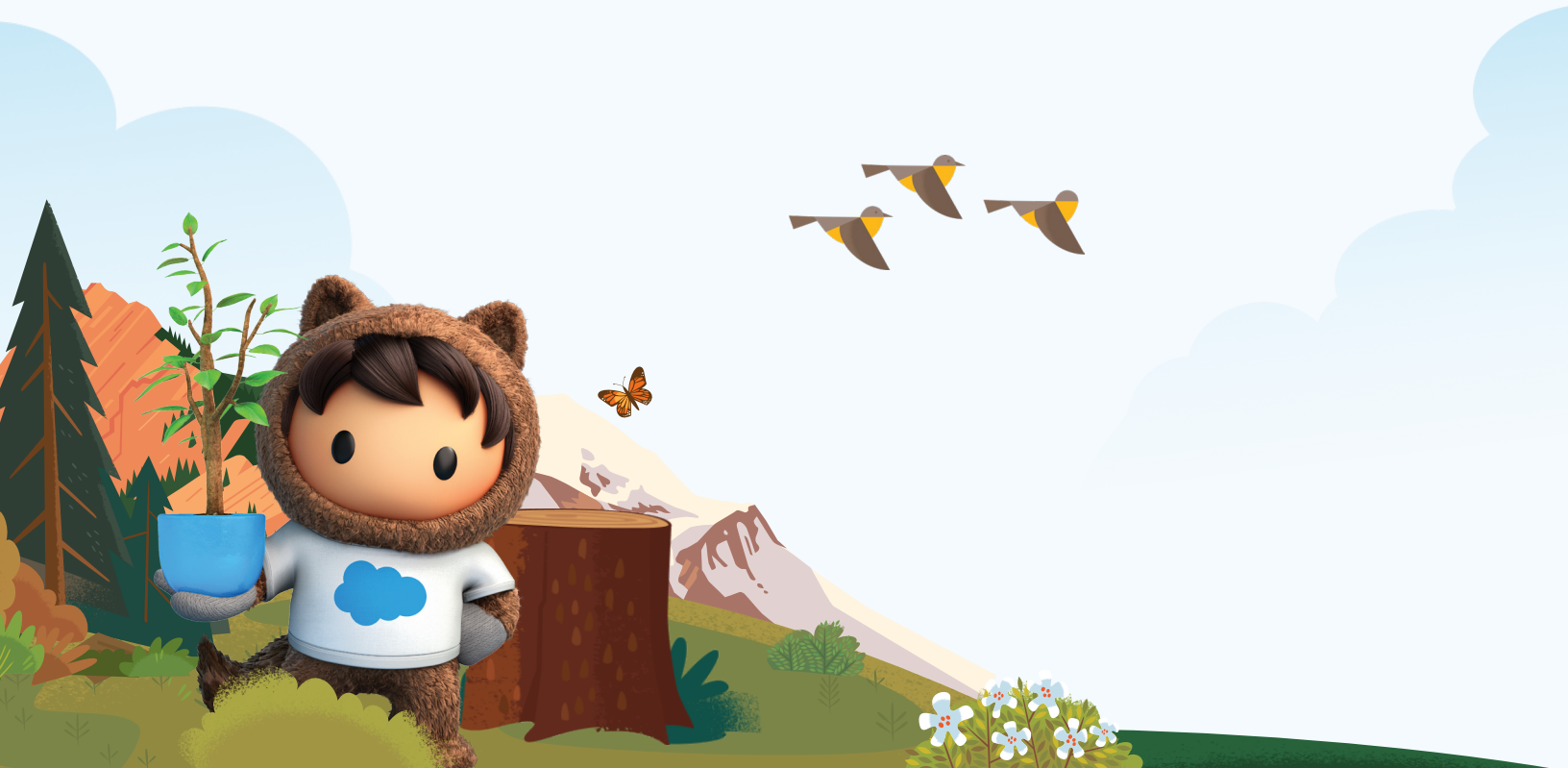
Automatisieren? Ja, aber richtig 04

1 **Warum es Automatisierung braucht** 05
Was digitale Innovation ausbremst

2 **Wie Sie erfolgreich automatisieren** 06
Installieren Sie ein Center for Enablement
Entwickeln Sie eine Strategie

3 **So geht modernes Business Process Management** 10
Domain Ownership
Produktorientierung
Zukunftssicherheit

Nächste Schritte 14



Einführung

In der digitalen Wirtschaft haben erfolgreiche Unternehmen eines gemeinsam: Ihre IT- und Business-Strategien verschmelzen. Jede IT-Initiative ist mit einer geschäftlichen Initiative verknüpft. Damit entstehen neue, enorme Verantwortungen für IT-Führungskräfte: Sie müssen konkret und messbar zum Unternehmenswachstum, zur Produktivitäts- und Umsatzsteigerung und zur Kostensenkung beitragen.

Doch für entsprechende strategische Maßnahmen und innovative Lösungen fehlt den meisten IT-Abteilungen schlicht die Zeit. Die Anzahl der IT-Projekte ist seit 2023 um 39 Prozent gestiegen, und die IT-Teams sind mehr als ausgelastet mit der Wartung des operativen Betriebs, der Projekt-Triage und dem Abarbeiten des Backlog.

Automatisierung, jetzt in Kombination mit KI, erschließt hier ungeahnte Möglichkeiten. Gehen IT-Führungskräfte das Thema richtig an, können sie betriebliche Abläufe effizienter, produktiver, schlanker und flexibler gestalten. Dass automatisiert wird, steht außer Frage: Für 80 % der IT-Teams steht das Thema bis Jahresende auf der Roadmap. Jetzt kommt es auf das Wie an: Sie brauchen eine Automatisierungslösung, die Ihre Geschäftsanforderungen unterstützt und mit Ihrem Business skaliert.

Automatisieren? Ja, aber richtig

Seit nunmehr einigen Jahrzehnten setzen Unternehmen digitale Automatisierungslösungen um, und ein Ende des Trends ist nicht in Sicht: 75 % der Unternehmen berichten von einer steigenden Nachfrage aus allen Fachbereichen. Die gute Nachricht: Mit modernen Tools wird das Automatisieren von Geschäftsabläufen immer einfacher.

- **Human Task Automation** betrifft wiederkehrende Aufgaben, die bislang händisch durchgeführt werden. Durch ihre Automatisierung gewinnen Teams Zeit für strategische Aktivitäten.
- **Workflow-Automatisierung** umfasst Gruppen miteinander verknüpfter Aufgaben.
- **Prozessautomatisierung** ist die unternehmensweite Automatisierung eines vollständigen Geschäftsprozesses.

Moderne, KI-basierte Entwicklungstools vereinfachen und beschleunigen die Prozessautomatisierung. Damit kann nicht nur die IT-Abteilung ihre Ressourcen effizienter einsetzen und enge Budgets und Timelines einhalten: Auch Business User können mit einem Low-Code-Ansatz über eine intuitive, webbasierte Nutzeroberfläche eigenhändig Aufgaben automatisieren.

So können die Fachbereiche schnell und bedarfsgerecht digitale Innovationen einführen, ohne auf die IT-Abteilung angewiesen zu sein. Dabei ist es wichtig, dass alle im Unternehmen entwickelten Automatisierungen von der IT beaufsichtigt werden können.

Ausgereifte Automatisierungstools ermöglichen Business-Teams daher eine weitgehende Handlungsautonomie und IT-Abteilungen eine sichere Steuerung und transparente Überwachung der Automatisierungslandschaft. So wird gewährleistet, dass alle im Unternehmen entwickelten Automatisierungslösungen sicher konfiguriert sind und internen und externen Governance-Standards entsprechen.

Das Enablement der Businessabteilungen schont IT-Ressourcen und hilft, die IT-Umsetzungslücke zu schließen. Und die IT-Abteilung kann ihre Fachkompetenz in transformative, innovative und strategisch zielführende Projekte investieren.

1

Warum es Automatisierung braucht

Zunehmend anspruchsvolle Kund:innen erwarten von Unternehmen überall und zu jeder Zeit eine nahtlos kohärente, personalisierte Nutzererfahrung: die perfekte Customer Experience. Gleichzeitig können aktuell nur 26 % der von uns befragten Unternehmen ein kanal-, plattform- und anwendungsübergreifend vernetztes Nutzererlebnis anbieten.

Auf jedem Business lastet also enormer Innovationsdruck. Es braucht jetzt hochwertige digitale Lösungen, um sich im Wettbewerb zu behaupten. Doch häufig fehlen der IT-Abteilung die Umsetzungskapazitäten, da sie mit einem Großteil ihrer ohnehin knappen Ressourcen den täglichen Betrieb einer wartungsintensiven Umgebung aufrecht erhalten muss. Zusätzliche qualifizierte Fachkräfte sind rar – und teuer.

Was digitale Innovation ausbremst

01. Interner Widerstand
Oft blockiert ein beträchtlicher interner Widerstand strategisch wichtige Veränderungen. Häufig klammern sich Mitarbeiter:innen an althergebrachte und bekanntermaßen ineffiziente Prozesse, nur um den Status quo zu zementieren.

02. Knappe Ressourcen
Mit dem Innovationsdruck steigt die Arbeitslast der IT-Abteilung: In diesem Jahr muss sie mit gleichbleibenden vorhandenen Ressourcen 39 Prozent mehr Projekte stemmen als 2023. Infolgedessen werden dringend benötigte Projekte häufig nicht rechtzeitig abgeschlossen.

03. Operative Komplexität
Die schiere Vielfalt vorhandener Technologien und Prozesse führt zu einer komplexen Gemengelage. Mit durchschnittlich fast 1000 betriebenen Anwendungen entstehen ausufernde Ökosysteme und technische Schulden, die die Anpassungsfähigkeit des Unternehmens ausbremsen. Diesen Wildwuchs der Anwendungslandschaft verantworten teilweise die Fachbereiche, die eigenhändig an digitalen Lösungen basteln – oft erfolglos. Die IT hat nicht nur Mühe, stringente Compliance- und Sicherheitsregularien auf dieses wuchernde Ökosystem anzuwenden: Zusätzlich erhöht die Einführung von künstlicher Intelligenz die operative Komplexität.

So fällt es gerade etablierten Großunternehmen mit historisch gewachsenen Prozessen und digitalen Ökosystemen schwer, zügig auf veränderte Marktbedingungen und Kundenansprüche zu reagieren. Sie laufen Gefahr, von disruptiven neuen Playern am Markt überholt zu werden. Mit einer ausgereiften Automatisierungslösung können IT-Führungskräfte die geschilderten Probleme effektiv angehen, Kosten senken und die Time-to-Market verkürzen – vorausgesetzt, sie verfolgen eine durchdachte Strategie.

Automatisierung ist unverzichtbar für die Kostensenkung

Operative Effizienz

13,5 %

durchschnittliche Senkung der Betriebskosten durch Automatisierung

Quelle: Automation: Profitability, Efficiency, and Time to Market Depend On It, IDC, 2023

Mitarbeiterproduktivität

1,9 Stunden

durchschnittliche Zeiteinsparung pro Woche und Mitarbeiter:in durch Automatisierung

Quelle: State of IT, 3. Ausgabe

2

Wie Sie erfolgreich automatisieren

Unternehmen setzten seit mehr als 40 Jahren Automatisierungstechnologien ein. Neu sind jedoch die heute verfügbare Bandbreite der Funktionen und das rasante Tempo der Entwicklung. 87 % weltweit befragter IT-Führungskräfte erwarten, dass ihr Unternehmen in den kommenden 18 Monaten verstärkt in Automatisierung investiert. Die Frage ist: Wie erschließen Sie das volle Potenzial der Automatisierung und machen sie zu einem wesentlichen Baustein Ihrer unternehmensweiten Technologiestrategie?

Installieren Sie ein Center for Enablement

Typischerweise treiben Centers of Excellence die unternehmensweite Nutzung digitaler Technologien voran. Ein bewährter, aber auch etwas schwerfälliger Ansatz, der dem ständigen internen und externen Veränderungsdruck nur bedingt gerecht wird. Erfolgsversprechender ist die Installation eines Center of Enablement. Was ist der Unterschied zwischen beiden Betriebsmodellen?

Das traditionelle Center of Excellence agiert als Kompetenzzentrum und kommunikative Schnittstelle zu sämtlichen Fachbereichen. Automatisierungen werden auf Anfrage aus den Geschäftsabteilungen ausschließlich mit Ressourcen aus der IT-Abteilung entwickelt. Der Nachteil: In Zeiten hoher Nachfrage werden IT-Fachkräfte über die Maßen belastet und Projekte verzögert.

Ein Center for Enablement agiert als Kompetenzvermittler und befähigt die Fachbereiche zum eigenständigen Entwickeln von Automatisierungen. Initial erfordert das einen höheren Aufwand, mittel- und langfristig skaliert dieses Modell aber effektiver, weil Business User autonom, agil und schnell automatisieren können.

Entwickeln Sie eine Strategie

Auf potenziell automatisierbare Tätigkeiten und Abläufe werden Sie überall im Unternehmen stoßen. Aber wie gehen Sie bei der konkreten Umsetzung strategisch durchdacht vor?

Orientieren Sie sich am Business
Planen Sie Ihre Strategie im Einklang mit den wichtigsten Unternehmenszielen. Den eindrucksvollsten Effekt erzielen Automatisierungen, die sich über mehrere Geschäftsbereiche erstrecken.

Priorisieren Sie Ihre Projekte
Verwenden Sie eine simple Zwei-Achsen-Matrix, in der Sie die Prozesse hinsichtlich geschäftlichem Risiko und Komplexität bewerten. Automatisieren Sie zuerst die einfach strukturierten Prozesse mit hohem Potenzial zur Kostensenkung.

Gewährleisten Sie Governance – von Anfang an
Die IT muss alle laufenden Automatisierungen beaufsichtigen können, darf aber nicht als Gatekeeper Projekte verzögern oder gar verhindern. Wählen Sie eine Lösung mit integrierten Governance-Funktionen für sichere und regelkonforme Automatisierungsentwicklung, die Bedenken hinsichtlich Security und Compliance ausräumt.

Risiko und Komplexität

Risiko

Komplexität

3

So geht modernes
Business Process Management

Mit einem modernen Ansatz zur praktischen Umsetzung Ihrer Automatisierungsstrategie legen Sie das Fundament für eine stabile, skalierbare Automatisierungslandschaft.

Prinzipien
für ein modernes BPM

- Domain Ownership
- Produkt-orientierung
- Zukunfts-sicherheit

Domain Ownership

Das größte Prozesswissen liegt in den Fachbereichen. So kennt sich die Finanzabteilung wesentlich besser mit den Abläufen rund um die Debitorenbuchhaltung aus als die IT-Abteilung. Lagern Sie die Handlungskompetenz in die Fachbereiche aus und befähigen Sie Ihre Business User, ihre Prozesse eigenhändig zu automatisieren.

Produktorientierung

Denken Sie bei der Automatisierungsentwicklung nicht in Projekten, sondern orientieren Sie sich am Produkt – und zwar an einem Produkt, das den sich über die Zeit verändernden Bedarf Ihrer internen oder externen Kund:innen erfüllt.

Stellen Sie also vor der eigentlichen Entwicklungsarbeit gemeinsam einen detaillierten Anforderungskatalog zusammen. Entwickeln Sie iterativ in kurzen Sprints und bauen Sie Feedbackschleifen ein, um sicherzustellen, dass Sie eine Lösung entwickeln, die dem Kundenbedarf entspricht. Gehen Sie davon aus, dass die Automatisierung kontinuierlich an veränderte Bedingungen und Bedarfe angepasst und optimiert wird.

Zukunftssicherheit

Wie automatisieren Sie ressourcenschonend, kosteneffizient und nachhaltig? Entwickeln Sie modulare Automatisierungs-Bausteine – und stellen Sie sie unternehmensweit zur Verfügung.

Modularität

In den 2010er Jahren lösten Microservices monolithische Software-Architekturen ab: Software-Bausteine mit einer spezifischen geschäftlichen Funktion, die unabhängig voneinander für verschiedene Softwareprojekte wiederverwendet werden können. Dieses modulare Prinzip lässt sich auch auf den Bereich Business Process Automation anwenden. Aus vorkonfigurierten, funktionalen Automatisierungs-Bausteinen lassen sich größere, komplexere Prozessautomatisierungen deutlich schneller und flexibler entwickeln.

Discovery

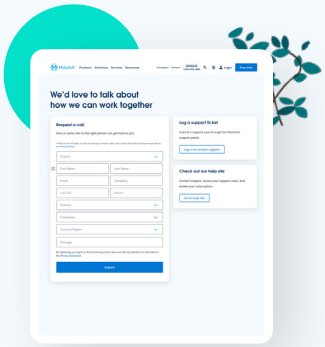
Stellen Sie Automatisierungs-Bausteine und -Templates als Self-Service in einem zentralen, durchsuchbaren Katalog bereit, auf den Automatisierungsentwickler:innen im gesamten Unternehmen zugreifen und Komponenten nutzen oder hochladen können. So durchbrechen Sie ineffiziente Entwicklungs-Silos und fördern Sie eine unternehmensweite, teamübergreifende Zusammenarbeit.

Nächste Schritte

Mit MuleSoft entscheiden Sie sich für einen langjährig marktführenden Anbieter für Integration und Automatisierung. Befähigen Sie Ihre Business-Teams mit einer intuitiven Low-Code-Lösung und einem Self-Service-Katalog – und schenken Sie Ihren IT-Teams Zeit für Innovationen, die Ihr Unternehmen voranbringen.

Lernen Sie unsere bewährte Plattform kennen

Wir beraten Sie gerne rund um das MuleSoft-Portfolio und spezifische Lösungen für Ihr Unternehmen.
Kontaktieren Sie uns

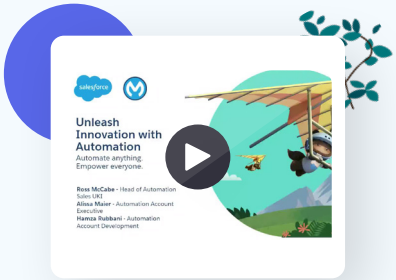


Entdecken Sie Trends und Insights von IT-Führungskräften weltweit

Der Connectivity Benchmark Report 2024 analysiert Herausforderungen, Trends und Innovationen, die das IT-Umfeld prägen.
Jetzt lesen

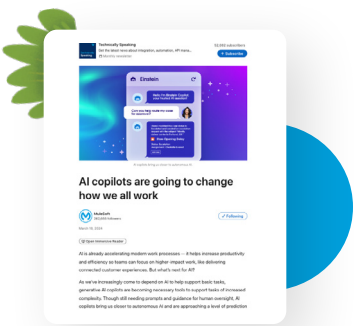
Erleben Sie MuleSoft in Action

Wir stellen einen Anwendungsfall aus dem Kundenservice vor und zeigen die praktische Umsetzung in einer Produktdemo.
On-Demand ansehen



Bleiben Sie up to date

Technically Speaking informiert Sie über aktuelle Entwicklungen im Bereich Integration, Automatisierung und KI.
Newsletter abonnieren



MuleSoft
from Salesforce

Salesforce, der globale Marktführer im CRM-Bereich, unterstützt Unternehmen jeder Größe und Branche bei der digitalen Transformation und ermöglicht die Schaffung einer 360-Grad-Sicht auf Kund:innen. Weitere Informationen über Salesforce (NYSE: CRM) finden Sie unter Salesforce.com.

Unveröffentlichte Dienste oder Funktionen, auf die in dieser oder anderen Pressemitteilungen bzw. in öffentlichen Ankündigungen Bezug genommen wird, sind derzeit nicht verfügbar und werden möglicherweise nicht rechtzeitig oder überhaupt nicht bereitgestellt. Daher sollten Kunden ihre Kaufentscheidung beim Erwerb von Salesforce Anwendungen nur auf die bereits verfügbaren Funktionen stützen. Salesforce hat seinen Hauptsitz in San Francisco und betreibt Niederlassungen in Europa und Asien. Das Unternehmen wird an der New Yorker Börse unter dem Symbol „CRM“ gehandelt.

Weitere Informationen finden Sie unter Salesforce.com, oder rufen Sie uns an: 1-800-No-Software.

MuleSoft ist eine eingetragene Handelsmarke von MuleSoft, Inc., einem Salesforce-Unternehmen. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.