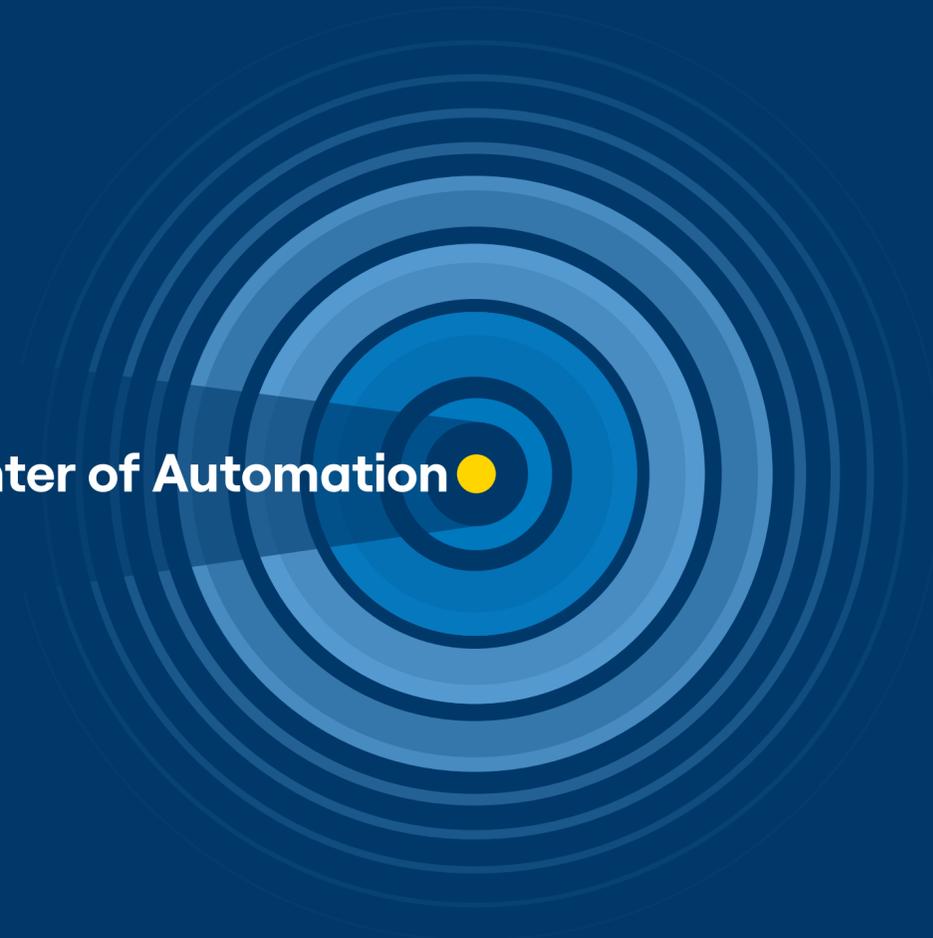


# 5 typische Fehler, die Sie bei Ihrer Prozessautomatisierung unbedingt vermeiden sollten

...und wie ein Center of Automation diese in Ihrem Unternehmen verhindert.

---

**BTC**



Center of Automation ●

# Vorwort

**Liebe Leser\*innen,**

Robotic Process Automation (RPA), Künstliche Intelligenz (KI) und IT-Automatisierung sind heute in aller Munde. Doch wie lassen sich diese neuen Technologien möglichst effizient für Ihren Unternehmenserfolg nutzen? Was sind die konkreten und auch monetären Vorteile in Ihren Prozessen und Büroabläufen?

Prozessautomatisierung kann auch Ihre Mitarbeitenden von lästigen und aufwändigen Routineaufgaben entlasten und so mehr Zeit für wertschöpfende Aufgaben schaffen. Dadurch können Fehler, zum Beispiel bei der manuellen Dateneingabe, reduziert und dank der Entlastung von Routinetätigkeiten die Zufriedenheit der Mitarbeitenden gesteigert werden. Ein wertschätzendes Mitarbeitendenerlebnis ist besonders in Zeiten des Fachkräftemangels Gold wert.

Doch Unternehmen profitieren noch auf weiteren Ebenen von der Prozessautomatisierung. Eine gleichbleibend hohe Qua-

lität, unabhängig von Urlaubs- und Fehlzeiten, digitale und schlanke Prozesse idealerweise in allen Abteilungen, wegfallende Medienbrüche und eine höhere Kund\*innenzufriedenheit durch mehr Effizienz, sparen Zeit und Geld.

Viele Unternehmen haben bereits in ersten erfolgreichen Projekten Prozessautomatisierungen eingeführt und entlasten damit Fachbereiche und Mitarbeitende punktuell. Doch häufig fehlen die Schnittstellen zu weniger digital-affinen Abteilungen, deren Prozesse in festgefahrenen Bahnen verlaufen und noch gar nicht digital hinterfragt worden sind.

Ganz egal, ob Sie noch Ihre ersten Schritte machen oder schon erfahrene Prozessautomatisierer\*innen sind: Die folgenden Fehler können in jeder Phase der Prozessautomatisierung auch in Ihrem Unternehmen zum Problem werden. Wir erklären, wie Sie diese vermeiden.



**Gabriele Schumacher**  
Senior Manager Platforms &  
Automation

**M** +49 174 9081777  
[gabriele.schumacher@  
btc-ag.com](mailto:gabriele.schumacher@btc-ag.com)

# Mehr als 2/3

...deutscher Unternehmen setzen künftig auf intelligente Prozessautomatisierung. Die Ziele dabei:

- geringere Betriebs- und Produktkosten (32 %),
- verbesserte Leistung der Mitarbeitenden (31 %),
- die Gewinnung und Entwicklung von Talenten (31 %),
- mehr Nachhaltigkeit (30 %),
- modernere Prozesse (29 %).

Quelle: IDC Studie „Intelligent Process Automation (IPA) in Deutschland 2022“

# Inhalt

05

Fehler #1 – Die Entlastung Ihrer Mitarbeitenden erfolgt nur punktuell und nicht strategisch gesteuert

---

07

Fehler #2 – Ihre Automatisierung ist nicht nachhaltig aufgebaut

---

09

Fehler #3 – Ihnen fehlt der Überblick über die automatisierten Prozesse in Ihrem Unternehmen

---

11

Fehler #4 – Mitarbeitende werden nicht ausreichend abgeholt und mitgenommen

---

14

Fehler #5 – Ihre Unternehmensführung begreift Automatisierung nicht als Unternehmensstrategie

---

15

Schöpfen Sie direkt all Ihre Prozesspotenzial voll aus: Mit unserem Konzept „Center of Automation“

---

16

Fazit: Automatisierung lohnt sich!

---

## Fehler #1

**Die Entlastung Ihrer Mitarbeitenden erfolgt nur punktuell und nicht strategisch gesteuert**

## Fehler #1

### Punktuelle, nicht strategische Mitarbeitendenentlastung

Punktuelle Entlastungen in Form von automatisierten Teilprozessen sind oftmals ein guter Einstiegspunkt für erste Automatisierungsprojekte. Wenn allerdings nur einzelne Fachabteilungen ihre Prozessabschnitte digital aufsetzen und optimieren, entstehen Silos stark automatisierter und gar nicht automatisierter Abteilungen, die weder voneinander lernen, geschweige denn Synergien heben. Eine strategische End-to-end-Betrachtung von digitalen Prozessen wird so niemals erreicht werden können.

Infolgedessen stauen sich Vorgänge oftmals an den Schnittstellen zwischen Fachabteilungen. Auf diese Weise senken weiterhin Medienbrüche im Anschluss an gelungene Automatisierungen nachweislich den ROI (Return on Investment).



### Lösung

Unternehmen, die bereits zu Beginn des ersten Automatisierungsprojekts abteilungsübergreifend denken und eine ganzheitliche Strategie verfolgen, beugen der Bildung von Silos in einzelnen Fachabteilungen automatisch vor.

Doch auch, wenn diese Silos bereits vorhanden sind, können eine Gesamtstruktur etabliert und neue Potenziale aufgedeckt werden. Durch eine zentral gesteuerte Bestandsaufnahme, die vorhandene Prozessdokumentationen berücksichtigt und den Austausch mit Beteiligten fördert, können bisherige Erfahrungen mit Automatisierung gesammelt werden. Erst, wenn abzuschätzen ist, wie der Betrieb heute geregelt ist, kann eine neue Gesamtstrategie entstehen, die sich auch monetär rechnet.

Ein zentral vom Unternehmen initiiertes Pilotprojekt eignet sich sowohl bei bestehenden Silos als auch, um diesen vorzubeugen.

Fehler #2

**Ihre Automatisierung ist nicht nachhaltig  
aufgebaut**

## Fehler #2

### Nicht nachhaltig strukturierte Automatisierung

Werden Prozessbetrieb und Infrastruktur nicht strategisch geplant, ist Chaos vorprogrammiert: Mitarbeitende und Führungskräfte realisieren unabhängig voneinander Automatisierungsprojekte, es gibt jedoch oft keine kontinuierliche Wartung oder technische Anpassung an sich verändernde Prozesse. Eine klare Sicht auf den Automatisierungsgrad Ihres Unternehmens und die eingesetzten Tools fehlt Geschäftsführung und IT-Abteilung gänzlich.

Die Folgen: Fehler oder Änderungen durch den Hersteller eines Tools werden nicht frühzeitig erkannt und behoben; und spätestens dann, wenn die Initiator\*innen der Automatisierung das Unternehmen verlassen, besteht die Gefahr, dass Prozessautomatisierungen nicht mehr weiter gepflegt werden.

Insbesondere, wenn in Fachabteilungen bereits Silos entstanden sind, ist auch die Gefahr von Einzellösungen in der Infrastruktur groß. Existieren keine festgelegten Berechtigungen

und standardisierten Prozesse zur Implementierung neuer Hardware, müssen langwierige Bereitstellungszeiten überbrückt werden, sobald Automatisierungen weitere Ressourcen benötigen. Nichts ist ärgerlicher, als eine nicht ausreichende Infrastruktur, gerade, wenn es schnell gehen muss.



#### Lösung

Schon zu Beginn der ersten Automatisierungsprojekte sollte zentral daran gedacht werden, technologieunabhängige, standardisierte Bereitstellungsprozesse für Hardware sowie Berechtigungen festzulegen und eine direkte Schnittstelle zur IT aufzubauen. Dazu ist es empfehlenswert, eine Gesamtsicht auf alle bereits automatisierten Prozesse herzustellen, um die technologisch sinnvollste, aber auch kostengünstigste, Umsetzung zu realisieren. Nicht selten können bestehende Automatisierungen adaptiert werden.

Es ist eine strategische Entscheidung, welche technologischen Lösungen im Unternehmen akzeptiert werden und auch, welcher Ansatz für den zu betrachtenden Prozess am geeignetsten ist. Das ist nicht unbedingt die technische Lösung, die den Prozessverantwortlichen am vertrautesten ist. Wichtig dabei sind auch hier wieder Standardprozesse zur Beratung und Bereitstellung, um erkannte Potenziale schnell zu heben und Mitarbeitende schnellstmöglich zu entlasten.

Das Ziel: Automatisierungen müssen nachgepflegt und aktuell gehalten werden, mögliche Fehler sollen sofort erkannt und behoben werden können. Dazu muss klar sein, in wessen Verantwortungsbereich diese Aufgaben fallen.

Ein zentrales Team, das sich um das Monitoring und den technischen Überblick kümmert, und einen möglichst direkten Draht in die Fachabteilungen hat, ist dabei essenziell. So werden auch Erfolge wie Effizienzsteigerungen und Einsparungen durch zentrale Monitoring-Instanzen messbar. Das Team sichert so das initiale Investment ab und sorgt dafür, dass wertvolle Automatisierungseffizienz personenunabhängig im Unternehmen verbleibt.

## Fehler #3

**Ihnen fehlt der Überblick über die automatisierten Prozesse in Ihrem Unternehmen**

## Fehler #3

### Fehlender Überblick über automatisierte Prozesse

Gerade Low-Code- und No-Code-Automatisierungen erlauben es allen Mitarbeitenden, ihre Arbeitsumgebung digital effizient zu gestalten oder mit zunehmendem Wissen sogar die gesamte Abteilung zu entlasten. Solche digitale Selbsthilfe ist zwar generell sinnvoll, da dabei wenig personelle Kapazitäten gebunden werden, sie wird jedoch besonders dann zum Problem, wenn es durch nicht vorhandene Dokumentationen am notwendigen Prozesswissen mangelt oder die Ersteller\*innen der Automatisierungen Ihr Unternehmen verlassen. Auch besteht die Gefahr, dass Anpassungen im Tool oder am Prozess im Nachgang der initialen Prozessautomatisierung nicht angemessen nachgehalten werden, wenn es keine zentrale Verantwortlichkeit gibt.

Ein fehlendes Monitoring und die Abwesenheit eines Verzeichnisses dieser Automatisierungen kann schnell dazu führen, dass ähnliche Prozesse in unterschiedlichen Abteilungen oder bei verschiedenen Nutzer\*innen mehrfach und damit unnötig zeitaufwändig mit

verschiedenen Werkzeugen in ähnlicher Weise erstellt werden. Mögliche Synergien in Ihrem Unternehmen werden so weder gesehen noch gehoben. Ebenso können über die Fachabteilungen hinaus keinerlei Aussagen über den Erfolg oder die Optimierungspotenziale der automatisierten Prozesse getroffen werden, sodass Sie nur einen gefühlten, aber nicht zentral messbaren, Nutzen aus Ihren Investitionen monitoren können. Strategische Ableitungen für Ihr Unternehmen sind so nahezu unmöglich.



#### Lösung

Bereits von Anfang an sollten Sie alle automatisierten Prozesse transparent dokumentieren und messbar ausführen. Das ermöglicht Ihnen nicht nur ein umfassendes Monitoring, sondern sorgt auch dafür, zählbare Argumente für oder auch gegen Automatisierung als strategische Unternehmensmaßgabe zu finden und Ihre KPIs fest im Blick zu behalten. Ihr Management erhält auf diese Weise belastbare Zahlen und kann Investitionen auf deren Grundlage rechtfertigen und optimieren.

Im Idealfall übernimmt ein zentrales Team, wie ein „Center of Automation“, Messung, Monitoring und Kontrolle aller Prozessautomatisierungen. Dabei ist es außerdem dafür zuständig, Mitarbeitende mit dem nötigen Wissen über Automatisierungen zu versorgen und auch die Arbeit mit „Kollege Roboter“ kulturell zu begleiten. Es ist wichtig, dass alle Personen im Unternehmen Ihre Automatisierungsstrategie verstehen und keine Ängste um den eigenen Arbeitsplatz entstehen. Mitarbeitende, die Potenziale für Ihren Arbeitsalltag erkennen

und vor allem verstehen, dass Ihre Arbeitskraft durch Automatisierungen sinnvoller eingesetzt werden kann als in immer gleichen ablaufenden Prozessen, haben eine gute Basis, um Promotoren Ihrer Automatisierungsvorhaben zu werden und geeignete Prozesse zu identifizieren.

## Fehler #4

**Mitarbeitende werden nicht ausreichend abgeholt und mitgenommen**

## Fehler #4

### Nicht ausreichend informierte Mitarbeitende

Wer sich umfassend mit Prozessautomatisierung beschäftigt, kennt die zahlreichen Vorteile, die sie für ein Unternehmen und den eigenen Arbeitsalltag mit sich bringt. Für viele Mitarbeitende ist Automatisierung jedoch zunächst eine große Unbekannte, die ihnen ein mulmiges Gefühl verursacht und gegebenenfalls sogar Angst um die eigene Zukunft in Ihrem Unternehmen macht:

Werde ich ersetzt? Ist meine Arbeit unnötig? Muss ich Angst um meinen Arbeitsplatz haben? Diese und weitere Fragen schwirren in den Köpfen vieler Menschen, die zum ersten Mal mit dem Thema Automatisierung in Ihrem Arbeitsbereich konfrontiert werden. Oftmals ist eine Abwehrhaltung die logische Folge.

Ihre Mitarbeitenden mit den technischen Möglichkeiten allein zu lassen, kann für sie überwältigend sein und wie bei jeder Veränderung zu Blockaden führen. Die Irritation kann bei betroffenen Mitarbeitenden sogar zu einer kurzweiligen Minderleistung und damit zum gegenteiligen Effekt führen. Als Ergebnis wird

die faktische Entlastung zunächst nicht als eine solche empfunden und auch Ihr ROI wird erst deutlich später erzielt als möglich.



#### Lösung

Mitarbeitende und Führungskräfte müssen bei der Einführung einer Automatisierung von Anfang an mit ins Boot geholt und wichtige Fragen in geeigneten Formaten beantwortet werden: Von einer unternehmensübergreifenden Information zu Ihrer Automatisierungsstrategie bis hin zu einer Change-Beratung in jedem Prozess, der automatisiert wird. So garantieren Sie in Ihren Automatisierungen eine hohe Nutzerakzeptanz (User Adoption).

Wichtig dabei ist es vor allem, sensibel mit den Ängsten eines jeden umzugehen, für Fragen zur Verfügung zu stehen und Mitarbeitende mit dem nötigen Wissen zu stärken. Das richtige Wording ist hier entscheidend, daher sollte eine zentrale Anlaufstelle, wie ein „Center of Automation“, in den Lead gehen, proaktiv auf Mitarbeitende zugehen und auch Führungskräfte sensibilisieren. Wo immer sich der Arbeitsalltag einer Person verändert, müssen Beratung und Weiterqualifizierung angeboten werden.

Besonders wichtig ist es zu betonen, dass Menschen nicht ersetzt werden, sondern lediglich mehr Freiraum für wertschöpfende Aufgaben geschaffen wird. In Zeiten von Fachkräftemangel wird Ihnen ein Wachstum anders gar nicht möglich sein. Wenn Ihre Mitarbeitenden beginnen, die durch sie bedienten Prozesse digital zu hinterfragen und Ideen zu ihrer eigenen Entlastung durch Automatisierung beim „Center of Automation“ einzubringen, haben Sie Ihr Ziel „Automatisierungsstrategie“ erreicht. Ein zentrales Dashboard gibt Ihrem Management Übersicht, hilft bei der Kommunikation, motiviert und sorgt dafür, dass keine Anregungen von Mitarbeitenden unbeantwortet bleiben.

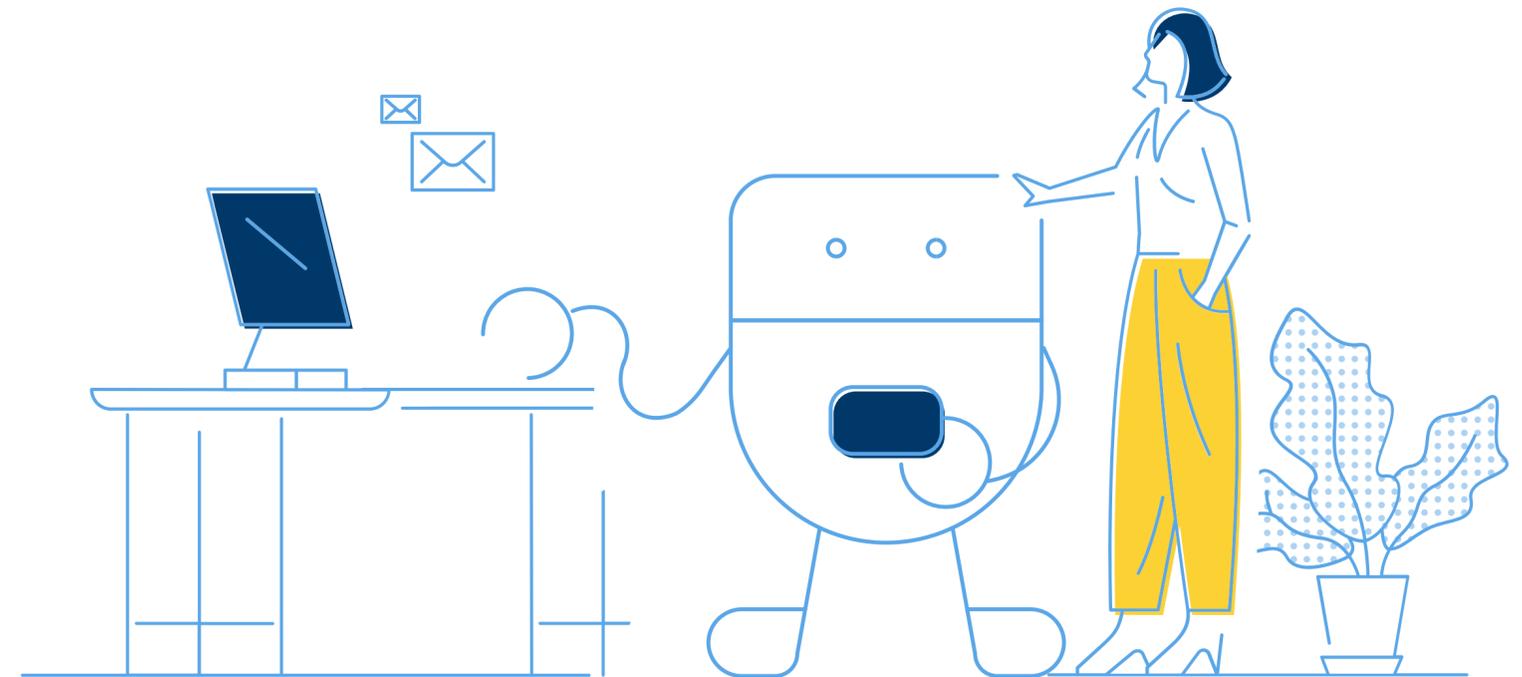
**Schluss mit Routineaufgaben – Kollege Robbi übernimmt** → Wie Automatisierung gelungen kommuniziert und von allen Mitarbeitenden begrüßt wird, zeigt das Beispiel des digitalen Roboter-Kollegen „Robbi“ im Debitorenmanagement bei der swb AG.

Jeden Morgen loggt ein Mensch „Robbi“ mit einer eigenen Zugangsnummer im IT-System ein. Der Roboter fungiert als persönlicher Assistent, übernimmt monotone Abgleiche und verschafft seinen menschlichen Kolleg\*innen mehr Zeit für wertschöpfende Aufgaben. Menschen arbeiten dabei mit dem Roboter Hand in Hand, sind weiterhin für die abschließende Qualitätssicherung zuständig und ergänzen die Arbeit ihres digitalen Kollegen bei vom Standard abweichenden Angaben.

Im Falle der swb AG ist beispielsweise die Qualität der angegebenen Verwendungszwecke der Zahlungseingänge sehr unterschiedlich, sodass das genutzte Zahlungseingangssystem nur ungefähr 91 Prozent problemlos zuordnen kann. Das bedeutete, dass etwa 11.000 Fälle pro Monat anfallen, die manuell bearbeitet werden müssten. „Robbi“ schafft es, einen Großteil dieser weniger komplexen Fälle anhand fixer Parameter abzuwickeln. Erst dann übernehmen seine menschlichen Kolleg\*innen.

Der Einsatz sogenannter „Attended Bots“, die ihren Arbeitstag erst auf Knopfdruck starten und nicht unerkannt im Hintergrund agieren, hilft, die Akzeptanz der Automatisierung zu erhöhen.

Mehr über „Robbi“ erfahren Sie im Artikel bei [Handelskammer-Magazin.de](https://www.handelskammer-magazin.de) oder in unserer [Success Story](#).



## Fehler #5

**Ihre Unternehmensführung  
begreift Automatisierung nicht als  
Unternehmensstrategie**

## Fehler #5

### Auf Führungsebene nicht strategisch betrachtete Automatisierung

Erkennt Ihre Führungsetage die Potenziale von effizienten, digitalen Prozessen und der notwendigen Unterstützung durch Automatisierung nicht, wird diese gerne als „IT-Spielerei“ abgetan. Automatisierung wird somit nicht strategisch betrachtet, sondern nur als Mittel zum Zweck, um hier und da Personalengpässe auszugleichen. Das passiert vor allem dann, wenn die Unternehmensführung nicht in der notwendigen Tiefe abgeholt wurde. Der unternehmerische Wert der Automatisierung und der massive Konkurrenzvorteil am Markt und beim Service am Kunden werden so nicht greifbar.

Stehen wichtige Entscheider nicht hinter einer unternehmensweiten Automatisierungsstrategie, muss stets von neuem um die Genehmigung jedes Projekts gekämpft werden. Damit bleiben nicht-affine Abteilungen von Potenzialen ausgeschlossen. Insellösungen, die keine unternehmerische Relevanz entfalten können, sind vorprogrammiert – ebenso wie der Frust der Beteiligten aus IT- und Fachabteilungen.



#### Lösung

Im besten Fall sind einzelne Ihrer Führungskräfte selbst Teil des „Centers of Automation“, stehen hinter Ihren Zielen und werben aktiv für die Automatisierung. Ist dies nicht von Anfang an gegeben, ist es die Aufgabe genau dieses zentralen Teams, die Unternehmensführung abzuholen und für eine Automatisierungsstrategie zu begeistern.

Die Führungsetage wird damit zum Advokaten der unternehmensweiten Automatisierung und ist in alle wichtigen Prozesse involviert. Das „Center of Automation“ berichtet kontinuierlich an seine Stakeholder und erzeugt so den nötigen Schwung, um Ihr gesamtes Unternehmen zu aktivieren.

Ihre Führungskräfte fordern Mitarbeitende dazu auf, sich von den Expert\*innen zu Ihren Prozesspotenzialen beraten zu lassen, Ideen aktiv einzubringen und mitzuhelfen, die Nutzerakzeptanz zu steigern.

## Lassen Sie diese Fallen links liegen und schöpfen Sie direkt all Ihre Prozesspotenzial voll aus Mit unserem Konzept „Center of Automation“

Ein „Center of Automation“ ist Ihr zentrales Team, bestehend aus unternehmensinternen und externen BTC-Automatisierungsexpert\*innen.

Die Etablierung eines „Center of Automation“ stellt eine strategische Entscheidung dar und sorgt für das erforderliche organisationsweite Commitment zur Automatisierung. Am Anfang steht oftmals ein Pilotprojekt, bei dem mit geringem Aufwand die Grundsteine für ein späteres „Center of Automation“ gelegt werden.

[Erfahren Sie jetzt mehr darüber, wie Sie ein Center of Automation etablieren und ausbauen können.](#)

### **Die Aufgaben Ihres Automatisierungs-Kompetenz-Zentrums bestehen darin,...**

- Mitarbeitende und Führungskräfte zu beraten,
- Ihre unternehmensweite Automatisierungsstrategie zu promoten,
- die Einführung von Automatisierungen kulturell zu begleiten,
- die Ideen Ihrer Belegschaft zu sammeln und zu priorisieren,
- Synergien und kosteneffizientes Automatisieren zu steuern,
- bei No- oder Low-Code Automatisierungen Mitarbeitende zur autonomen Umsetzung anzuleiten,
- Automatisierungen in der geeignetsten Technologie umzusetzen,
- bestehende Automatisierungen zu pflegen und zu optimieren,
- ein zentrales Monitoring und Reporting zur Verfügung zu stellen.

# Automatisieren lohnt sich!

Wenn Sie die Vorteile der Prozessautomatisierung abschöpfen möchten, sollten Sie strategisch vorgehen und Problemen bestenfalls vorbeugen, bevor sie entstehen. Die Einführung eines „Centers of Automation“ leistet einen wichtigen Beitrag dazu, Ihre Ressourcenengpässe und nicht-effizienten Prozesse frühzeitig zu erkennen und eine bestmögliche Grundlage für eine erfolgreiche unternehmensübergreifende Automatisierungsstrategie zu schaffen.

Konsequent umgesetzt, sparen Sie durch Automatisierungen Personal- und Prozesskosten, steigern Ihre Mitarbeitenden- und Kund\*innenzufriedenheit und erhöhen Ihren Gewinn, indem Ihre Mitarbeitenden mehr Zeit für wertschöpfende Tätigkeiten im Sinne Ihres Marktangangs schaffen.

## **Wir unterstützen Sie dabei, die Vorteile der Automatisierung zu nutzen, ohne die Stolperfallen mitzunehmen!**

Als plattformunabhängiger Automatisierungsdienstleister arbeitet BTC lösungsoffen mit verschiedenen Technologien wie Robotic Process Automation (RPA), MS Power Plattform, Full Code Serverless Integration oder Automic. Das Ziel unseres Ansatzes „Center of Automation“ ist es, Ihre Expert\*innen dazu zu befähigen, sich selbst zu helfen.

Schritt für Schritt führen wir, mit Weitsicht und in der notwendigen Größe und Tiefe, die für Sie passenden Lösungen ein. Zusätzlich begleiten wir Sie als Teil Ihres „Centers of Automation“, solange Sie unsere Unterstützung wünschen. Etablierte und erprobte Workshop-Formate und individuelle Beratung sorgen für einen einfachen Einstieg, mit dem wir passgenaue Strategien für Ihre Bedürfnisse entwickeln.



# Neugierig geworden?

Lassen Sie uns über Potenziale und Mehrwerte für Ihr Unternehmen sprechen!



**Gabriele Schumacher**  
Senior Manager Platforms &  
Automation

**M** +49 174 9081777  
[gabriele.schumacher@  
btc-ag.com](mailto:gabriele.schumacher@btc-ag.com)

*[Oder buchen Sie direkt unverbindlich  
Ihren Termin!](#)*



## Über BTC

Die BTC Business Technology Consulting AG ist eines der führenden IT-Consulting-Unternehmen in Deutschland (Hauptsitz Oldenburg).

Das Dienstleistungsangebot reicht von der Prozessberatung über die Systemeinführung und -integration bis zum Applikations- und Systemmanagement. Branchenschwerpunkte liegen in den Bereichen Energie, Industrie und Dienstleister, Öffentlicher Sektor und Telekommunikation.

# BTC

**BTC AG**

Escherweg 5  
26121 Oldenburg  
Deutschland

[www.btc-ag.com](http://www.btc-ag.com)

