

Business Process Transformation mit SAP Signavio

Das umfassende Handbuch zum BPT-Portfolio von SAP

» Hier geht's
direkt
zum Buch

DIE LESEPROBE

Kapitel 2

Was ist Business Process Transformation?

Hinter Business Process Transformation verbirgt sich ein umfassendes Framework zur ganzheitlichen Geschäftsprozessstransformation. Erfahren Sie in diesem Kapitel, aus welchen Teilen dieses Framework besteht und welche Kernfähigkeiten es mit sich bringt.

Dieses Kapitel gewährt Ihnen in Abschnitt 2.1 einen allgemeinen Überblick über das Portfolio *Business Process Transformation* von SAP. In Abschnitt 2.2 stellen wir Ihnen die einzelnen Produktlösungen der SAP Signavio Process Transformation Suite vor.

2.1 Business Process Transformation im Überblick

Business Process Transformation zielt darauf ab, Ihre Geschäftsprozesse, Daten und Systeme miteinander zu harmonisieren und dabei den Menschen in den Mittelpunkt zu stellen. Es liefert Ihnen verschiedenste Werkzeuge, um mit den Herausforderungen unserer VUCA-Welt standzuhalten und somit langfristig wettbewerbsfähig zu bleiben.

Business Process Transformation ist eines der heißesten Themen, wenn es um die Geschäftsprozessstransformation geht. Denn die umfangreichen Produktlösungen von SAP Signavio helfen Ihnen, Ihr Business in einem sich kontinuierlich verändernden Marktumfeld selbstbewusst durch Ihre alltäglichen Abläufe, Prozesse und Entscheidungen zu navigieren.

Die Übernahme von Signavio durch SAP

SAP übernahm Anfang 2021 Signavio, ein führendes Unternehmen im Bereich Prozessmanagement. Dadurch kann SAP nun Unternehmen leichter dabei helfen, ihre gesamten Geschäftsprozesse schneller zu verstehen, zu verbessern, zu transformieren und in großem Umfang zu steuern.



Zunächst verschaffen wir uns einen kurzen Überblick über die Zielgruppen von Business Process Transformation:

- *Business Executives*, die den Mehrwert von SAP S/4HANA, RISE with SAP und intelligenten Technologien im Zuge der Business Process Transformation besser verstehen möchten.
- *Projektmanager*innen*, die ihre Projekte (SAP-S/4HANA-Migration, RISE with SAP und Geschäftstransformation) mit Business Process Transformation unterstützen möchten.
- *Line-of-Business-Manager*innen*, die die Performance überwachen und Verbesserungspotenziale ihres Bereiches identifizieren möchten.
- *Process Owner*, die die Performance überwachen und Verbesserungspotenziale ihres End-to-End-Prozesses identifizieren möchten.
- *Prozessmanager*innen*, die nach unternehmensweiten Automatisierungspotenzialen suchen.

In diesem Abschnitt zeigen wir Ihnen nun, was Business Process Transformation von SAP genau macht und wie es überhaupt zu diesem Lösungspaket kam.

2.1.1 Was macht Business Process Transformation?

Business-Process-Transformation-Lösungen ermöglichen strategische End-to-End-Transformationen Ihrer Geschäftsprozesse und stellen die Grundlage für das intelligente Unternehmen von morgen dar. Sie erlauben es Ihnen, Ihre digitale Transformation in Ihrem individuellen Tempo und zu Ihren eigenen Bedingungen zu gestalten, unabhängig von Ihrer Ausgangssituation. Erfolgreiche Unternehmenstransformationen erfordern ein solides Verständnis für die Probleme der Kunden, eine tiefgreifende Prozessanalyse, Branchen-Benchmarking, die Neugestaltung relevanter Geschäftsprozesse und eine reibungslose Kollaboration aller Beteiligten – um nur einige Faktoren zu nennen. Business Process Transformation von SAP ist ein ganzheitliches Lösungsportfolio, das diese Komponenten in einem einheitlichen, cloud-basierten Toolpaket vereint. Darüber hinaus kombiniert Business Process Transformation eine granulare Prozessanalyse mit den Werkzeugen, die für die erfolgreiche Überarbeitung und Anpassung von Geschäftsprozessen oder die Entwicklung völlig neuer und innovativer Prozesse unabdingbar sind. Neben Geschäftsprozessdesign und Benchmarking deckt SAP Business Process Transformation u. a. auch entscheidende Gap-Analysen, das Verbesserungs- sowie das Prozessänderungsmanagement ab.



Die Bedeutung von Business Process Transformation

Durch die Integration der Prozess-Suite von Signavio erweiterte SAP seine hausinterne Business-Process-Transformation-Lösung. Business Process Transformation reprä-

sentiert heute innerhalb des SAP-Portfolios die neueste Prozessplattform und bietet umfassende sowie ganzheitliche Produktlösungen für die Transformation Ihrer gesamten Geschäftsprozesse.

All diese Funktionen unterstützen Sie bei Ihrer Prozesstransformation. Wird diese kontinuierlich betrieben, werden infolgedessen neue Wettbewerbsvorteile geschaffen. Die Richtwerte bezüglich *Time-to-Insight* sowie *Time-to-Adapt* sind diesbezüglich entscheidende Faktoren und helfen Ihnen auf dem Weg zum intelligenten Unternehmen von morgen. Der Richtwert *Time-to-Insight* misst, wie schnell Sie Ihre Daten in umsetzbare Erkenntnisse umwandeln können. Der Richtwert *Time-to-Adapt* misst in weiterer Folge, wie schnell Sie Ihre Erkenntnisse praktisch umsetzen bzw. anpassen können. Abbildung 2.1 illustriert den Grundgedanken hinter SAP Business Process Transformation.

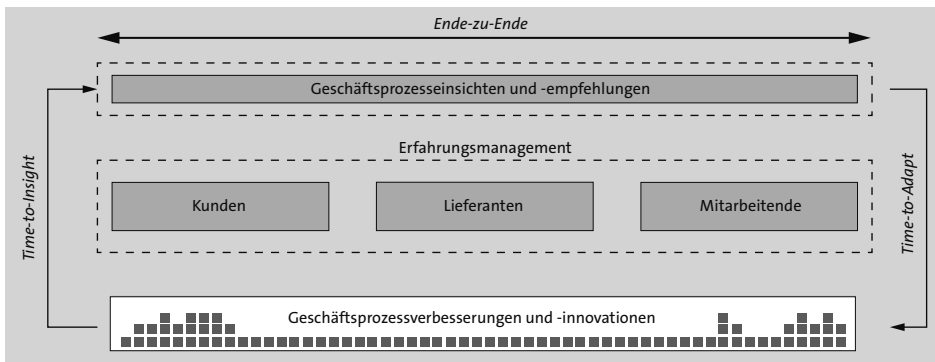


Abbildung 2.1 Die Vision von SAPs Business Process Transformation (Quelle: SAP)

Kurzum werden Daten diverser ERP-Systeme hinsichtlich Ihrer Geschäftsprozesse gemappt. Gleichzeitig werden auch die Erfahrungen Ihrer Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden einbezogen. Schlussendlich können Sie mit dem Business-Process-Transformation-Portfolio nachhaltige Prozessverbesserungen und -innovationen durchführen. Details hierzu finden Sie in Abschnitt 2.2, »SAP Signavio Process Transformation Suite«.

Die komplette Suite von SAP Business Process Transformation an sich umfasst folgende Lösungen zur Geschäftsprozessstransformation:

- SAP Signavio Process Insights
- SAP Signavio Process Intelligence
- SAP Signavio Process Manager
- SAP Signavio Journey Modeler

- SAP Signavio Process Collaboration Hub
- SAP Signavio Process Governance
- SAP Build Process Automation

Mit *SAP Signavio Process Insights* können Sie einen sofortigen Mehrwert sicherstellen. Das Tool ermöglicht Ihnen einen Überblick über die Prozessperformance Ihres Unternehmens, Sie können mit Analysen der nächsten Generation tief in die Geschäftsprozesse eintauchen und von auf Sie zugeschnittenen Verbesserungsempfehlungen profitieren (siehe Abschnitt 2.2.1, »SAP Signavio Process Insights«). Beispielsweise können Sie Key Performance Indicators (KPIs) mit überdurchschnittlich hohen Außenständen anhand von Benchmark-Werten aus der Branche einsehen und auf der Basis von maßgeschneiderten Empfehlungen wie der Einrichtung eines automatischen Abgleichs von Zahlungseingängen und Rechnungen, Kreditmanagement oder Mahnverfahren ein noch besseres Forderungsmanagement anstreben.

SAP Signavio Process Intelligence ermöglicht es Ihnen, Ihre Ist-Prozesse samt möglicher Flaschenhälse zu visualisieren und zu scannen: von der detaillierten Prozessanalyse für Geschäftstransformationen (einschließlich SAP-S/4HANA-Migrationen) über die Untersuchung und Interaktion mit Geschäftsdaten bis hin zur Nutzung von Process-Mining-Funktionen für faktenbasierte Änderungen Ihrer Geschäftsprozesse, um die tatsächlichen Potenziale dieser vollständig aufzudecken (siehe Abschnitt 2.2.2, »SAP Signavio Process Intelligence«). Unter *Process Mining* versteht man eine Technik zur Erkennung, Analyse und Optimierung von Geschäftsprozessen. Basierend auf vorhandenen Prozessdaten kann mithilfe von Process Mining automatisch eine dynamische Visualisierung der realen Prozesse, ihrer Leistung und Compliance gezeigt werden.

Wenn es um die Modellierung und komplette Neugestaltung Ihrer Geschäftsprozesse geht, können Sie auf den *SAP Signavio Process Manager* zurückgreifen (siehe Abschnitt 2.2.3, »SAP Signavio Process Manager«). Diese Business-Process-Transformation-Lösung unterstützt Sie dabei, schnell auf unvorhersehbare geschäftliche und gesetzliche Änderungen zu reagieren, Ihr Prozess-Repository unternehmensweit zu skalieren und Geschäftsprozesse derartig zu simulieren, um alternative Geschäftsszenarien zu definieren und zu testen.

Falls Sie Ihre Kundenexzellenz und die damit einhergehende Kundenzufriedenheit und -loyalität steigern möchten, stellt SAP Business Process Transformation mit dem *SAP Signavio Journey Modeler* ein hilfreiches Tool dafür zu Verfügung (siehe Abschnitt 2.2.4, »SAP Signavio Journey Modeler«). Damit können Sie Customer-Journey Models für Touchpoint-Optimierungen entwickeln, Ihre Geschäftsprozessen speziell auf Ihre Kundenerfahrungen ausrichten sowie kundenzentrierte Journeys für Feedback und potenzielle Verbesserungsmaßnahmen hinsichtlich der Erlebnisse Ihrer Kunden pflegen.

Der *SAP Signavio Process Collaboration Hub* ermöglicht Ihnen eine firmenweite Zusammenarbeit auf individuelle Weise, indem Sie eine zentrale Informationsquelle für all Ihre Teams schaffen, etwaige Geschäftsilos aufbrechen und ein verbessertes Verständnis über KPIs, Aufgaben und Projekte fördern (siehe Abschnitt 2.2.5, »SAP Signavio Process Collaboration Hub«).

Um den Erfolg Ihrer Prozessinitiativen zu gewährleisten und auch nachzuvollziehen, können Sie *SAP Signavio Process Governance* einsetzen (siehe Abschnitt 2.2.6, »SAP Signavio Process Governance«). Dieses Tool hilft Ihnen dabei, vollständige Transparenz und Kontrolle über die Arbeitsabläufe in Ihrem Unternehmen zu erzielen, Prototypen für eine rasche Umsetzung und Skalierung von Arbeitsabläufen ohne Codierung zu entwickeln sowie Geschäftsprozessvariationen und eventuelle Nacharbeiten zu reduzieren.

Letztlich, wie der Name es schon verrät, können Sie mit *SAP Build Process Automation* manuelle, repetitive und/oder zeitintensive Aktivitäten Ihrer Geschäftsprozesse dank robotergestützte Prozessautomatisierung (Robotic Process Automation, RPA) sowie künstlicher Intelligenz (KI) automatisieren. SAP Build Process Automation fördert dadurch die Produktivität Ihrer Mitarbeitenden sowie die Prozesseffizienz und Agilität Ihres Unternehmens (siehe Abschnitt 2.2.7).

Exzellenz herstellen

Exzellenz ist ein wesentliches Stichwort, wenn es um Business Process Transformation geht. Die vielfältigen Produktlösungen helfen Ihnen auf Ihrem Weg zur Prozessexzellenz, zur operationellen Exzellenz sowie zur Kundenexzellenz.

Bestimmt erinnern Sie sich an die prozessbezogenen Herausforderungen aus Abschnitt 1.1, »Aktuelle Herausforderungen für Unternehmen«. Das Business-Process-Transformation-Portfolio von SAP liefert sämtliche Funktionen, um die Performance Ihrer Geschäftsprozesse dauerhaft zu stärken. Die einzelnen Herausforderungen und Lösungen innerhalb der SAP Signavio Process Transformation Suite, mit denen Sie diesen begegnen können, sind in Tabelle 2.1 aufgeführt.

Herausforderung	Business-Process-Transformation-Lösungen
Sicherstellung von Echtzeiteinblicken in bzw. Verständnis über unternehmensweite sowie lokal definierte Geschäftsprozesse und Best Practices	SAP Signavio Process Insights SAP Signavio Process Intelligence

Tabelle 2.1 Funktionen und Lösungen der Business Process Transformation Suite von SAP



Herausforderung	Business-Process-Transformation-Lösungen
Identifizierung sowie Minimierung lokaler und globaler Prozesseffizienzen, wie beispielsweise Verzögerungen oder lange Vorlaufzeiten	SAP Signavio Process Insights SAP Signavio Process Intelligence
Umgang mit fehleranfälligen, sich wiederholenden manuell ausgeführten Geschäftsprozessen	SAP Build Process Automation
Förderung der Transparenz über den Reifegrad eines dokumentierten Geschäftsprozesses und die damit verbundenen Risiken	SAP Signavio Process Manager SAP Signavio Process Collaboration Hub
nachhaltige Steigerung der Kunden-, Mitarbeiter- und Lieferantenzufriedenheit sowie -loyalität	SAP Signavio Journey Modeler
Vermeidung von Fehlausrichtungen entscheidender Transformationsaktivitäten des Unternehmens	komplette SAP Business Process Transformation Suite
bereichsübergreifender Wissensaustausch hinsichtlich der Prozessinitiativen	SAP Signavio Process Collaboration Hub
Gewährleistung einer kontinuierlichen Prozesskonformität	SAP Signavio Process Governance
Einhaltung interner und externer Governance-Anforderungen und regulatorischer Compliance	SAP Signavio Process Governance

Tabelle 2.1 Funktionen und Lösungen der Business Process Transformation Suite von SAP (Forts.)

Tabelle 2.1 umfasst einen Auszug von potenziellen Herausforderungen, die Sie anhand von Business-Process-Transformation-Lösungen bewältigen können. Bevor wir allerdings zu sehr ins Detail der einzelnen Lösungen abdriften, befassen wir uns zunächst mit deren Entwicklung.



Beschleunigen Sie Ihre Transformationsvorhaben mit dem SAP Signavio Process Explorer

Die Fähigkeit jedes Unternehmens, sich schnell an neue Marktbedingungen und Kundenverhalten anzupassen, ist eine wichtige Säule des langfristigen Erfolgs. Demzufolge überdenken Unternehmen die Art und Weise, wie sie arbeiten, verkaufen, liefern und mit Mitarbeitenden, Partnern und Kunden interagieren. Um Geschäfts-

prozessänderungen zu erleichtern, hat SAP die allgemeine Verfügbarkeit des *SAP Signavio Process Explorers* angekündigt. Die Lösung organisiert und zentralisiert kollektives Wissen aus Tausenden von Transformationsprojekten, die von SAP und dessen Partnerökosystem bereitgestellt werden. Kunden sind infolgedessen in der Lage, schneller und mit größerer Zuversicht zu operieren, indem sie auf mehr als 7.000 Prozessmodelle, Capability Maps für über 20 Geschäftsbereiche, Wertbeschleuniger für mehr als 13 Branchen sowie verschiedenste Prozessmetriken und Produktempfehlungen verweisen.

Diese Lösung wurde entwickelt, um die Time-to-Value jeder Geschäftsprozessänderung zu verkürzen, indem sie ein einziges Gateway für die Erkundung und den Zugriff auf Wertbeschleuniger und andere Ressourcen bereitstellt. Die Time-to-Value per se kennzeichnet die Vorlaufzeit, die zwischen einer Intention und deren erster Nutzenstiftung liegt. Zu den verfügbaren Ressourcen gehören Business Capability und Solution Maps, Prozessmodelle, Metriken und Best Practices der Branche sowie Best Practices und Empfehlungen für SAP-Produkte. So kann beispielsweise ein Versorgungsunternehmen auf ein branchenspezifisches Prozessmodell für den End-to-End-Order-to-Cash-Prozess rasch zugreifen und erkennen, wo Prozessänderungen die größten Auswirkungen haben.

Um auf die Inhalte des SAP Signavio Process Explorers zugreifen zu können, benötigen Sie lediglich einen bei SAP registrierten Benutzer.

2.1.2 Evolution der Business-Process-Transformation-Lösungen

Als Signavio 2009 gegründet wurde, drehte sich die Branche noch ganz um Business-Process-Management-Systeme (BPMS). Umfassende Technologielösungen wurden entwickelt, die alle Probleme auf einmal lösen sollten: von der Erfassung über die Modellierung und Automatisierung bis hin zum Monitoring von Geschäftsabläufen. Das klang auf den ersten Blick natürlich ansprechend. Nach einiger Zeit stellten allerdings zahlreiche Softwareanbieter fest, dass zwischen der Analyse und Lösung eines Problems Welten lagen. Auch die Zuständigkeiten waren grundsätzlich verschieden: Die Fachkräfte wollten Prozessverbesserungen nicht allein den IT-Verantwortlichen überlassen, und diese modellierten wiederum Prozesse, die den Unternehmensalltag der Fachkräfte nicht widerspiegelten. Heute sind viele BPMS-Anbieter vom Markt verschwunden, und neue Wettbewerber haben die Branche für sich entdeckt: Schlanke Lösungen mit wenig Code traten in Konkurrenz zu umfassenden Entwicklungsumgebungen, während Open-Source-Anbieter den Markt eroberten.

Der Name Signavio

Was steckt hinter dem Namen Signavio? Signavio wurde aus dem italienischen Segnavia abgeleitet. Segnavia bedeutet Wegweiser. Heute ist Signavio ein verlässlicher



Wegweiser für zahlreiche Unternehmen auf der ganzen Welt und navigiert diese durch den stetigen Wandel der Märkte.

Als eine der ersten ernst zu nehmenden Lösungen für Prozessmodellierung eroberte der *Signavio Process Manager* vor einigen Jahren den Markt. Zu dieser Zeit wurden in der Branche noch die Vorteile des BPMN-Standards (BPMN = Business Process Model and Notation) diskutiert. 2010 veröffentlichte das Forschungsunternehmen Gartner den wegweisenden Magic Quadrant für Business-Process-Automation-Lösungen (BPA-Lösungen) und stellte 14 führende Softwareanbieter vor. Stand 2019 haben sich aus dieser Liste lediglich acht Softwarehersteller am Markt behauptet. Viele Unternehmen wandten sich schließlich von diesem Thema ab oder schafften es nicht in die Liste der beliebtesten Anbieter. Zu Beginn richteten sich Prozessmodellierungstools lediglich an Expert*innen. Als Technologie für wenige Ausgewählte konnten sie nur nach ausgiebigem Training verwendet werden. Dies hatte Konsequenzen für den Markt: Mit dem Bedarf sanken auch die Umsätze der Softwareanbieter. Dementsprechend hoch gestalteten sich auch die Preise für diese Lösungen. So überraschte es nicht, wie viel Begeisterung Signavio auslöste. Schließlich gibt es neben reinen Prozessexpert*innen innerhalb der Unternehmen viele weitere Fachkräfte, die Interesse daran hatten, die operativen Abläufe in ihrem Arbeitsalltag weiterzuentwickeln. Sie profitierten von einer intuitiven Lösung, die ohne Trainingsaufwand genutzt werden konnte, um Prozesse innerhalb kurzer Zeit zu modellieren und zu verbessern. Natürlich spielt auch die Cloud als IT-Trendthema eine wichtige Rolle: Die Menschen konnten plötzlich auf eine Anwendung zugreifen, ohne ihre IT-Abteilung einzubeziehen – revolutionär! Um darüber hinaus auch die Erfahrungen und die Erlebnisse der Kunden erfassen, dokumentieren, vergleichen und simulieren zu können, rief Signavio das intuitive Tool *Signavio Journey Modeler* ins Leben.

Signavio hat als erster Softwareanbieter der Branche eine kollaborative Plattform entwickelt, die Unternehmen eine End-to-End-Sicht auf ihre Prozesslandschaft bietet. Auch dies trug zum Erfolg des Unternehmens bei, denn zuvor waren statische Webseiten noch die Norm: Folglich erhielten die Anwender*innen dieser älteren Lösungen nicht immer Zugriff auf aktuelle Informationen und konnten sich ohne kostspielige Lizenzen nicht an Verbesserungen beteiligen. Zu dieser Zeit wurde der *Signavio Collaboration Hub* entwickelt.

Natürlich drehten sich die letzten Jahre nicht nur um die Modellierung und Weiterentwicklung von Geschäftsprozessen. Auch im Bereich der Automatisierung hat sich eine Menge getan. Das Workflow Management agiert heute eigenständig und integriert zahlreiche unterschiedliche Produktarten: Viele Lösungen für Content Management, Service Management und für eine unternehmensweite Zusammenarbeit verfügen mittlerweile auch über Workflow-Funktionen. Softwarehersteller und

deren Kunden wissen schließlich seit längerer Zeit: Schnelle und benutzerfreundliche Lösungen können bessere Ergebnisse erzielen als umfangreiche Enterprise Solutions. Mit einer umfassenden Workflow-Technologie, die sich um alltägliche Arbeitsaufgaben dreht und in eine Modellierungsumgebung eingebettet ist, ist Signavio einzigartig: Der Softwarehersteller nahm *Signavio Process Governance* einige Jahre nach der Gründung in sein Produktportfolio auf.

Selbst zu einer Zeit, in der Prozesse nicht im Trend lagen, erfreute sich Signavio dreistelliger Wachstumsraten. Schließlich kündigten sich vor über zwei Jahren spannende Veränderungen an, die die Welt des Prozessmanagements auf den Kopf stellten. Eine wichtige Veränderung war das wachsende Interesse an der Methode *Process Mining*. Einige BPMS-Lösungen verfügten zwar bereits über Funktionen, die an diese Methode erinnerten; viele verstanden Process Mining aber vor allem als akademischen Ansatz, der keinen klaren Wert für Unternehmen aufwies, und nicht als innovative Methode, um Unternehmensabläufe transparenter zu machen sowie die real gelebten Ist-Prozesse mit optimierten Soll-Prozessen zu vergleichen. Einige Softwareanbieter spezialisierten sich auf Process-Mining-Tools, und auch in diesem Segment eroberten neu gegründete Unternehmen wie Celonis den Markt. Inspiriert von einem wachsenden Interesse an Process Mining brachte auch das Signavio-Team ein Analysetool auf den Markt: *Signavio Process Intelligence*. Durch seine Cloud-Technologie und ihren kollaborativen Ansatz ist dieses Tool nicht nur kostengünstiger als andere Lösungen, sondern es hat auch einen weiteren wichtigen Vorteil: Es richtet sich nicht nur an Mitarbeitende mit Spezialkenntnissen, sondern an Fachanwender*innen aus den unterschiedlichen Abteilungen der Organisationen. Damit hat sich auch die Methodik des Process Minings weiterentwickelt.

Eine weitere wichtige Veränderung kündigte die neu entstandene *Signavio Business Transformation Suite* an: Sie brachte die Modellierung, Automatisierung und Auswertung von Prozessen zusammen und verknüpfte sie mit kollaborativen Funktionen – in einer einzigen Lösung. Erstmals wurde auf diesem Wege eine Process-Mining-Technologie mit einer umfassenden Lösung zur Prozessmodellierung verknüpft. Das Ergebnis war eine End-to-End-Sicht auf alltägliche Geschäftsabläufe im Unternehmen, die sich kurzerhand analysieren, modellieren und verbessern ließen (zugleich manuell und automatisiert). So gelang es Organisationen, eine Brücke zur internen IT-Abteilung zu schlagen und innovative Methoden der Automatisierung in den Betriebsalltag zu integrieren. Auf diesem Wege sollte es gelingen, Prozesse entlang unterschiedlicher IT-Systeme zu verstehen, zu messen und durch ein Monitoring im Blick zu halten.

Seit einiger Zeit bewegt außerdem ein neuer Trend die Branche: Robotic Process Automation (RPA). Unter RPA an sich versteht man einen Ansatz zur Prozessautomatisierung, bei dem immer wiederkehrende, manuelle, zeitaufwendige oder fehlerträchtige Aktivitäten durch Softwareroboter (sogenannte *Bots*) einerseits erlernt und

andererseits automatisiert durchgeführt werden. Diese Technologie tritt in Konkurrenz zu allen Softwareanbietern, die mit einer Lösung für Automatisierung am Markt teilnehmen. Doch wie jeder Technologie-Hype geht auch RPA mit gewissen Risiken einher. Häufig fallen in Bezug auf RPA etwa diese Fragen:

- Wie lässt sich eine RPA-Initiative skalieren und unternehmensweit einsetzen?
- Wie kann die Performance von Software-Robotern gesteuert werden?
- Lassen sich die Lösungen unterschiedlicher RPA-Anbieter miteinander kombinieren?
- Wie schütze ich mein Unternehmen vor fehlerhaften Software-Robotern?

Derzeit sieht es so aus, als ließen sich die Software-Roboter nicht auf ihrem Weg in die Unternehmen aufhalten. Doch die Herausforderung besteht darin, RPA heute so einzusetzen, dass es morgen nicht schon bereut wird. Prozessmodellierung ist heute gleichermaßen für Fachanwender*innen aus den Unternehmen sowie für RPA-Anbieter interessant: Die Methodik bietet eine wertvolle Hilfestellung im Unternehmensalltag und für die Implementierung von RPA-Lösungen. Dies stellt eine Kehrtwende dar: Schließlich galt die Prozessmodellierung im BPMS-Mikrokosmos als wunder Punkt umfassender Automatisierungsprojekte. Außerdem ist für RPA-Anbieter die Verknüpfung mit Process Mining interessant, denn sie bietet wichtige Vorteile bei der Implementierung und Durchführung von RPA-Projekten, wie beispielsweise die durch Process Mining initiierte Identifizierung von maßgeschneiderten Anwendungsfällen für RPA. Dadurch kann das Potenzial von RPA im gesamten Unternehmen massiv gefördert werden. Im Rückblick lässt sich beobachten, dass die Modellierung, das Monitoring und die systemübergreifende Auswertung von Prozessen zusammengehören. Doch wurde in der Vergangenheit unterschätzt, welche wichtige Rolle kollaborative Technologien spielen sollten, die die Weiterentwicklung von Geschäftsprozessen ermöglichen. Nicht vorhersehbar war die Entwicklung, dass die Prozessmodellierung zahlreiche Lösungen für die Automatisierung überholen sollte.



Prozessmanagement als dynamische Initiative

Weiten Sie den Blick auf Ihre Prozesslandschaft aus: Betrachten Sie Ihr Prozessmanagement nicht länger als Projekt, sondern als dynamische Initiative. Statt simpler Dokumentation erhalten Sie mit SAP Signavio wertvolle Einblicke, mit denen Sie Ihren Geschäftsalltag auch unter veränderten Bedingungen zielgerichtet planen und gewinnbringend steuern können.

2021 übernimmt SAP SE mit Signavio das führende Unternehmen für Business Process Transformation und erweitert die Signavio Process Transformation Suite mit den hauseigenen Lösungen SAP Process Insights, die mittlerweile SAP Signavio Pro-

cess Insights heißt, und SAP Build Process Automation (ehemals SAP Process Automation). Seit diesem Zeitpunkt ist Business Process Transformation, damals noch unter dem Namen *Business Process Intelligence* bekannt, u. a. ein wichtiger Bestandteil des neuen SAP-Angebots RISE with SAP, das Unternehmen bei der ganzheitlichen digitalen Transformation helfen soll. RISE with SAP macht Unternehmen widerstandsfähig, agil sowie intelligent und unterstützt dabei, Kern-ERP-Prozesse in die Cloud zu verlagern. Die Integration der cloudnativen Prozess-Suite von Signavio in die hauseigene Business-Process-Transformation-Lösung erlaubt SAP folglich, eine ganzheitliche Suite flexibler Lösungen zur Prozesstransformation anzubieten, mit der Kunden ihre Geschäftsprozesse durchgängig anpassen können. Dazu gehören die Analyse, das Design und die Verbesserung von Geschäftsprozessen sowie das Management von Prozessänderungen. Die Suite ermöglicht es den Kunden auch, den langfristigen Erfolg dieser Prozessänderungen zu überwachen.

Die Positionierung von SAP Signavio

Prozessmodellierung, -Governance oder -analysen allein reichen in der heutigen Zeit nicht mehr aus, um effektive Prozesstransformationsresultate zu erzielen. Vielmehr geht es darum, verschiedene Tools, Inhalte und Methodiken miteinander zu kombinieren, um nachhaltigen Mehrwert für die Geschäftsprozesstransformation zu generieren. SAP Signavio positioniert sich im Bereich Business Process Transformation und umfasst diese Kombination aus Methodik, Produktlösungen und Prozessinhalten.

Durch die Übernahme führt jetzt SAP zusammen mit den Signavio-Lösungen standardisierte Out-of-the-Box-Prozess-KPIs, umfassende Benchmarking-Daten, Process Mining, User Behaviour Mining und Customer Experience Analysen durch, um den Kunden eine 360-Grad-Sicht auf jeden Geschäftsprozess zu bieten. Gleichzeitig erhalten die Kunden Werkzeuge zum vollständigen Verständnis und zur Transformation der Prozesse an die Hand: Die Business Process Transformation Suite ist geboren.

2.2 SAP Signavio Process Transformation Suite

Wie in der Einführung bereits angeschnitten, bietet Business Process Transformation von SAP Unternehmen die Möglichkeit, Ihre Geschäftsprozesse aus End-to-End-Sicht zu verstehen, zu verbessern sowie umzugestalten. Da die Lösungen webbasiert sind, erlauben sie eine schnelle skalierbare Transformation aller Geschäftsprozesse – über sämtliche Unternehmensbereiche hinweg.

Die SAP Signavio Process Transformation Suite umfasst dementsprechend die folgenden Kernfähigkeiten:



- **Prozessanalyse und Process Mining**
End-to-End-Prozessanalyse für Unternehmenstransformationen und Initiativen hinsichtlich operationeller Exzellenz
- **Prozess- und Journey-Modellierung**
Management, Modellierung und Simulation von Geschäftsprozessen und diversen Journeys
- **Prozess-Governance und -automatisierung**
Sicherstellung organisatorischer und regulatorischer Compliance sämtlicher dokumentierten Prozesse
- **Prozesskollaboration**
interaktive und bereichsübergreifende Zusammenarbeit in Echtzeit

Um uns der Macht der SAP Signavio Process Transformation Suite noch bewusster zu werden, werfen wir einen Blick auf Abbildung 2.2.

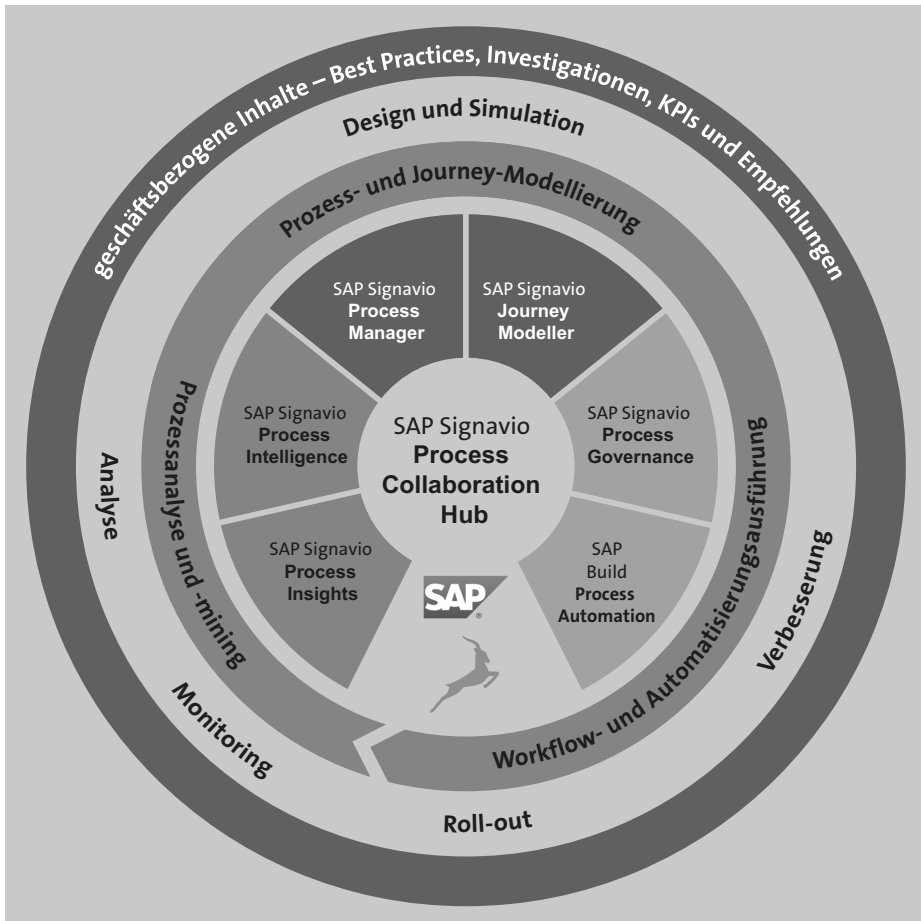


Abbildung 2.2 SAP-Signavio-Lösungen im Überblick (Quelle: SAP)

Abbildung 2.2 visualisiert, wie die einzelnen Business-Process-Transformation-Lösungen zusammenspielen – stets unter der Berücksichtigung von SAPs Best Practices und industriespezifischen Verbesserungsvorschlägen. Die Tools SAP Signavio Process Insights und SAP Signavio Process Intelligence dienen in erster Linie der Prozessanalyse und den Process-Mining-Aktivitäten. Der SAP Signavio Process Manager und der SAP Signavio Journey Modeler konzentrieren sich hingegen auf die Prozess- und Journey-Modellierung. SAP Signavio Process Governance und SAP Build Process Automation stellen wiederum das Management von Workflows und Automatisierungen in den Vordergrund. Der Schlüssel zum Erfolg – wie in Abbildung 2.2 illustriert – ist und bleibt der menschliche Aspekt, der mit dem SAP Signavio Process Collaboration Hub ganzheitlich gepflegt wird. Auch erkennen Sie in Abbildung 2.2 sämtliche SAP-Activate-Projektphasen, die durchgängig anhand der jeweiligen Business-Process-Transformation-Lösungen unterstützt werden. Diesem Thema widmen wir uns detailreicher in Kapitel 12, »Der Einsatz des Business Process Transformation Managements beim Wechsel zu SAP S/4HANA«. Zunächst möchten wir Ihnen jedoch in diesem Abschnitt die genannten Business-Process-Transformation-Lösungen näher vorstellen.

2.2.1 SAP Signavio Process Insights

Mit *SAP Signavio Process Insights* gewinnen Sie schnell einen Überblick über die Performance Ihres Unternehmens. Sie profitieren von gezielten Verbesserungsempfehlungen und können sich einen direkten geschäftlichen Nutzen sichern, indem Sie Ihre Geschäftsprozesse mit fortschrittlichen Analysen systematisch end-to-end untersuchen. Die Lösung ermöglicht Ihnen dabei eine ganzheitliche sowie eine kontinuierliche Überwachung, Bewertung und Verbesserung Ihrer Geschäftsprozesse. Sie analysiert die Performance Ihrer Geschäftsprozesse und unterstützt Sie dabei, diese schnell und einfach anhand von daten- sowie industriebasierten Fakten zu evaluieren, Transformationsmöglichkeiten zu eruieren und Prozessanpassungen direkt durchzuführen.

Ihr Nutzen durch SAP Signavio Process Insights

SAP Signavio Process Insights unterstützt nicht nur die Transparenz und das Verständnis über alle Geschäftsprozesse hinweg, sondern liefert auch Erkenntnisse darüber, an welchen Stellen Optimierungen notwendig sind und wie die erwünschten Geschäftsergebnisse erzielt werden können. Diese Genauigkeit der Erkenntnisse unterstützt Ihre Teams bei der Entdeckung, Analyse, Verbesserung und Optimierung von Prozessen.



Sie können SAP Signavio Process Insights nahezu mühelos mit Ihrem SAP-ERP- oder S/4HANA-System verknüpfen und bereits innerhalb kürzester Zeit sämtliche Prozessschwächen und Optimierungsmöglichkeiten in Echtzeit aufdecken. Das Tool generiert maßgeschneiderte Verbesserungsempfehlungen und zeigt Ihnen Automatisierungspotenziale auf – stets unter der Berücksichtigung der industriespezifischen Best Practices.

SAP Process Insights umfasst 40 Geschäftsprozessabläufe für sieben verschiedene Geschäftsbereiche sowie sechs End-to-End-Prozesse, was über 400 individuellen Metriken, 130 Leistungsindikatoren sowie 15 der wichtigsten Geschäftszielen und Wertetreibern entspricht. Mehr als 100 Korrektorempfehlungen, wie beispielsweise Stammdatenkorrekturen oder Konfigurationsänderungen, sind bereits in der Lösung integriert. Zudem liefert SAP Signavio Process Insights mehr als 300 auf Sie zugeschnittene Innovationsempfehlungen für SAP S/4HANA sowie SAP-Fiori-Apps und SAP-Angebote, u. a. für robotische Prozessautomatisierung, maschinelles Lernen (ML) und Situationsmanagement.

Mithilfe von SAP Signavio Process Insights unterstützen Sie den Wandel weg von einer Prozesstransformation, basierend auf Intuition oder Bauchgefühl, hin zu einer tiefgreifenden und datenbasierten Prozessverbesserung. Sie können damit dynamische Berichte in Echtzeit erstellen, die die Performance und Effizienz bestehender Geschäftsprozesse bewerten. Diese Berichte können infolgedessen für schnelle Leistungsvergleiche und KPI-Benchmarking in Betracht gezogen werden.

Durch die Integration mit der SAP Intelligent Robotic Process Automation (SAP Intelligent RPA) und der automatischen Bot-Erstellung ermöglicht es das Tool, Engpässe frühzeitig zu identifizieren und vom System empfohlene Verbesserungsvorschläge inklusive Korrekturmaßnahmen zu berücksichtigen. In diesem Kontext können Sie dann Ihre Abläufe durch automatisierte Überwachungsfunktionen weiter abstimmen. Dies hat sowohl schnelle Zeit- und Kosteneinsparungen als auch langfristige Vorteile hinsichtlich Effizienz und Prozessoptimierung zur Folge.

Die fortschrittliche und vor allem intuitive Visualisierung von Prozessdaten liefert ein Live-Bild davon, wie Ihr Unternehmen tatsächlich operiert. In Kombination mit der Echtzeitüberwachung der Geschäftsprozessperformance können Sie Ihre betriebliche Transparenz steigern, um etwaige Silos zu durchbrechen und um die Wünsche und Anliegen Ihrer Kunden noch zügiger zu erfüllen.

SAP Signavio Process Insights schafft eine rasche Transparenz über Wertschöpfungsquellen innerhalb der SAP-ERP-Anwendung oder des SAP-S/4HANA-Systems, das Sie verwenden, und steuert somit zur Maximierung Ihrer Erträge in sämtlichen Geschäftsbereichen bei. Darüber hinaus können Sie Initiativen zur anhaltenden Verbesserung mit Leistungsansichten und Prozess-Drilldowns der nächsten Generation

vorantreiben, was in einem noch klareren Verständnis Ihrer Geschäftsprozesse resultiert.

Sie können die innovative Extraktion von Prozessdaten sowie kontinuierliche Datenaktualisierungen nutzen, um Echtzeiteinblicke in Ihre Prozessperformance zu erhalten und somit Ihre gesamte Geschäftstätigkeit noch effektiver zu gestalten. Dank der integrierten Ursachenanalyse können Sie Ihren Prozessfokus eingrenzen, den Ursprung etwaiger Probleme ausfindig machen und tiefgründig analysieren. Durch die Berücksichtigung datenbasierter Prozessverbesserungsempfehlungen können Sie umgehend mit Ihren Optimierungen loslegen und sich auf die wesentlichen Korrekturmaßnahmen fokussieren. Die fortgeschrittene, äußerst anwenderfreundliche Benutzeroberfläche von SAP Process Insights ermöglicht es Ihnen zusätzlich, die komplette Zusammenarbeit zwischen all Ihren Entscheidungsträgern, Fachleuten und IT-Experten kontinuierlich zu fördern.

Tiefere Informationen zu den Funktionen und zum Einsatz von SAP Signavio Process Insights finden Sie in Kapitel 3, »SAP Signavio Process Insights«.

2.2.2 SAP Signavio Process Intelligence

Von der Durchführung detaillierter Prozessanalysen über die Interaktion mit Geschäftsdaten bis hin zur Nutzung von Process Mining für faktengestützte Prozessoptimierungen bietet Ihnen *SAP Signavio Process Intelligence* eine zuverlässige Produktlösung, um beispielsweise Engpässe oder verborgene Potenziale Ihrer Geschäftsprozesse zielgerichtet aufzudecken.

SAP Signavio Process Intelligence ist ein wesentlicher Bestandteil des Business-Process-Transformation-Portfolios von SAP. Das Tool umfasst Process-Mining-Funktionen der nächsten Generation und unterstützt intelligentere Geschäftsentscheidungen, indem SAP Signavio Process Intelligence leistungsstarke, faktenbasierte Einsichten in denkbare Risiken und nachhaltigen Verbesserungsmöglichkeiten bietet. So können Sie den in Ihren Prozessen, Daten und Systemen verborgenen Geschäftswert identifizieren und langfristig maximieren.

Ihr Nutzen durch SAP Signavio Process Intelligence

Durch die automatische Anwendung von Process-Mining-Algorithmen bietet SAP Signavio Process Intelligence Transparenz und Verständnis für die tatsächlichen Geschäftsabläufe Ihrer Organisation. Sie gewinnen Erkenntnisse darüber, wie und warum Ihre End-to-End-Geschäftsprozesse momentan auf eine bestimmte Art und Weise ablaufen und können in weiterer Folge Ihren operativen Betrieb noch besser auf Ihre Prozesse ausrichten.



SAP Signavio Process Intelligence erlaubt es Ihnen, detaillierte Geschäftsprozessanalysen für kontinuierliche Verbesserungen durchzuführen und smarte Diagnosen über die Prozessperformance zu erstellen. Diese Diagnosen werden dann zum Testen potenzieller Engpässe und Ablaufsimulationen und zur Bewertung von Prozessänderungsalternativen unter der Berücksichtigung von Best-Practice-Szenarien eingesetzt. Anhand der detaillierten Analysen können auch Optimierungen der Geschäftsprozesse hinsichtlich Robotic Process Automation, Hyperautomatisierung, künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen sowie präzise das Kundenverhalten für verbesserte Customer Journeys abgeleitet werden. Falls Sie sich für die Lösung RISE with SAP entscheiden, hebt SAP Signavio Process Intelligence die SAP-S/4HANA-Transformation Ihres Unternehmens zusätzlich auf das nächste Level.

SAP Signavio Process Intelligence unterstützt Sie außerdem dabei, ein umfangreicheres Verständnis Ihrer Daten zu gewinnen, um faktenbasierte Prozessänderungen vorzunehmen. Mithilfe dieses Tools erhalten Sie eine klarere End-to-End-Sicht auf Ihre Geschäftsprozesse – von Ereignisprotokollen bis hin zu den einzelnen Aktionen der User. Aus dem technischen Blickwinkel können Sie Ihre Daten gezielt verwalten, neue Ablaufmodelle generieren, Inhalte aus den Anwendungen von Drittanbietern integrieren sowie Metriken für eine eingehende Prozessanalyse festlegen, um den Ist-Zustand, die Aktivitäten sowie Abläufe noch besser zu verstehen. Damit verbunden können Sie von Out-of-the-Box-Funktionen profitieren, um die Zeit bis zur tatsächlichen Prozessanalyse anhand von ETL-Konnektoren (Extract, Transform und Load) und Transformationsvorlagen für die gängigsten Geschäftsprozesse, einschließlich Order-to-Cash (O2C) und Procure-to-Pay (P2P), zu verkürzen. ETL ist ein Prozess, bei dem Daten aus verschiedenen Datenquellen in einer Zieldatenbank vereinigt werden. Zuerst werden die relevanten Daten aus diversen Quellen extrahiert (Extract), anschließend in das Format der Zieldatenbank transformiert (Transform) und letztendlich in diese geladen (Load).

Die Interaktion und Analyse der wesentlichsten Informationen erfolgt äußerst effizient, denn SAP Signavio Process Intelligence deckt umgehend Ineffizienzen und Engpässe in Geschäftsprozessen auf und sorgt so für reibungslose Abläufe. In diesem Zuge können einzelne Prozessaktivitäten granular untersucht werden, um sie mit vordefinierten KPIs zu vergleichen, Auswirkungsanalysen durchzuführen und Varianten zur Rationalisierung einzelner Prozessabläufe zu identifizieren. Mit SAP Signavio Process Intelligence können Sie Ihre Prozesskontrollflüsse dynamisch abbilden und intuitiv miteinander verbinden, um die Einhaltung von Unternehmensvorschriften und Prozessabweichungen sicherzustellen. Durch das Ausführen von Ursachenanalysen ermöglicht Ihnen das Tool eine Untersuchung etwaiger Verzögerungen, übersprungener Aktivitäten und Ereignisabfolgen bei gleichzeitiger drastischer Reduzierung von Zykluszeiten und potenzieller Nacharbeit.

Mit SAP Signavio Process Intelligence können Sie darüber hinaus Mehrwerte im Zusammenhang mit Widgets für eine beschleunigte Leistungsanalyse und den Austausch von Ergebnissen erzielen. Diese Widgets liefern eine ansprechende User Experience und bieten zeitgleich detaillierte Extraktionen für sofortige Einblicke in leistungsrelevante KPIs, Analysen zu Zykluszeiten und generelle Indikatoren über den aktuellen Zustand Ihres Unternehmens. Zusätzlich zu den Widgets können Prozessleistungs- und Compliance-Metriken erstellt und mit Process-Mining-Analysen kombiniert werden, um Ihre Geschäftsergebnisse noch weiter zu beschleunigen.

SAP Signavio Process Intelligence erlaubt es Ihnen außerdem, sich auf Informationen zu fokussieren, die für Sie von hoher Bedeutung sind – gebündelt auf einer einzigen Plattform. Damit wird Ihnen eine noch akkuratere, datenbasierte Grundlage für Ihre Entscheidungsfindung geschaffen. Durch die Extraktion und Verbindung von Daten mit erweiterten Integrationsfunktionen ist es auch möglich, eine Verknüpfung zu verschiedenen Quellsystemen herzustellen, um relevante Widgets für sofortige Informationen zu ermitteln. Auf diese Weise können Sie Ihre Daten in eine Umgebung transformieren, in der Business, Prozesse und IT harmonisch kooperieren, um somit die Effizienz und Effektivität Ihres Unternehmens langfristig zu fördern.

Tiefere Informationen zu den Funktionen und zum Einsatz von SAP Signavio Process Intelligence finden Sie in Kapitel 4, »SAP Signavio Process Intelligence«.

2.2.3 SAP Signavio Process Manager

Der *SAP Signavio Process Manager* unterstützt Sie dabei, umgehend auf unvorhersehbare geschäftliche und gesetzliche Änderungen reagieren zu können. Mit diesem Tool skalieren Sie darüber hinaus zielbewusst das gesamte Prozess-Repository Ihres Unternehmens und können etwa anhand von Prozesssimulationen die verschiedensten Geschäftsszenarien definieren und stetig neu erfinden – so geht Agilität.

Der SAP Signavio Process Manager kommt ins Spiel, wenn Sie Ihre Geschäftsprozesse umfassend modellieren, analysieren, simulieren und stetig optimieren möchten. Diese intuitive Business-Process-Lösung bietet Ihnen nicht nur die Möglichkeit, anhand von erweiterten Prozessmodellierungsfunktionen die Abläufe Ihrer Geschäftsaktivitäten zu visualisieren, sondern auch vollständig zu überwachen. Vom Finanz- und Personalwesen über Einkauf und Fertigung bis hin zu Logistik und Vertrieb profitieren Ihre Mitarbeitenden von der Effizienz und Effektivität, die sich aus einer einzigen zusammenhängenden Geschäftsprozesslandschaft ergeben, die ebenfalls IT-Systemgrenzen überschreitet. Der SAP Signavio Process Manager macht sämtliche Geschäftsprozesse innerhalb Ihrer gesamten Organisation deutlich einfacher zugänglich. Dies fördert eine unternehmensweite Prozesstransparenz und ermöglicht schließlich Prozessmodellierung für jeden Mitarbeitenden in Ihrem Unternehmen.

Der SAP Signavio Process Manager ist allerdings weit mehr als ein Prozessmodellierungstool. Diese Business-Process-Transformation-Lösung umfasst auch umfangreiche Funktionen zur vollständigen Organisation Ihres Prozess-Repositorys. Sie ermöglicht es Ihnen z. B., Ihre Geschäftsprozesse so zu verknüpfen, dass die Customer Journey verbessert und somit das Kundenerlebnis gesteigert wird, und eine verbesserte Customer Experience ist nur einer der Vorteile dieses leistungsstarken Tools und stellt auch nur die Spitze des Eisbergs dar. Der SAP Signavio Process Manager bietet nämlich eine Vielzahl an weiteren Vorteilen und Potenzialen für Ihr Unternehmen. Das Tool erlaubt es Ihnen beispielsweise, detaillierte Einblicke in all Ihre Geschäftsbereiche zu erhalten, die Produktivität zu steigern und Kosten zu senken, Prozesse besser mit der Gesamtstrategie zu verbinden, einen strategischen und umfangreichen Geschäftsplan umzusetzen und rasch auf regulatorische Veränderungen zu reagieren. All diese nützlichen Fähigkeiten bieten Ihnen eine große Chance. Sie machen Ihr Unternehmen noch nachhaltiger, wettbewerbsfähiger und standfester in unserer schnelllebigen, globalisierten Geschäftswelt.

Darüber hinaus umfasst der SAP Signavio Process Manager ein effektives Potenzial zur schnellen Verbesserung Ihrer betrieblichen Abläufe durch eine vereinfachte Modellerstellung mit der Funktion *QuickModel*. Dadurch können Geschäftsprozesse simpel in tabellarischer Form erstellt, neue Aktivitäten hinzugefügt, bearbeitet und dann vor der Veröffentlichung des Prozessmodells nochmals separat überprüft werden. Selbstverständlich widmen wir uns im späteren Verlauf dieses Buches detailliert dieser Funktion (siehe Kapitel 5, »SAP Signavio Process Manager«). Jedenfalls behalten Sie mit dem SAP Signavio Process Manager die volle Kontrolle über Ihre Geschäftsaktivitäten und verbessern ganzheitlich den Prozess-Output mit verschiedensten Bearbeitungsfunktionen, unabhängig davon, wie viele Tausende Aktivitäten Ihre Prozesslandschaft umfasst.



Ihr Nutzen durch den SAP Signavio Process Manager

Prozessmodelle sind im Einzelnen bereits nützlich und verdeutlichen, wie Ihre Organisation zusammenarbeitet. Sind diese Modelle mit weiteren Faktoren verbunden, entfalten sie jedoch erst ihr wahres Potenzial. Als Teil des SAP-Signavio-Lösungsportfolios lassen sich Ihre Prozessmodelle mit dem SAP Signavio Process Manager aus verschiedenen Blickwinkeln betrachten: im Rahmen der Customer Journey, des Risiko- und Entscheidungsmanagements, der Ressourcenplanung, der IT-Implementierung und vielen weiteren Aspekten. Der SAP Signavio Process Manager ist die Grundlage, um Ihre Prozesse zum Leben zu erwecken.

Anhand des SAP Signavio Process Managers können alle Mitarbeitenden in Ihrem Team ihr Fachwissen weitergeben und erhalten so stets die Unterstützung, die sie benötigen. Der resultierende gemeinsame Input sowie das Feedback steigern den Stan-

dard der Arbeitsweise in Ihrem Unternehmen. Wie das im Detail aussieht? Ganz einfach. Die betreffenden Mitarbeitenden können Kommentare zu den Aufgabemeldungen hinzufügen und in Echtzeit auf Kollegen aus anderen Abteilungen und Firmenstandorten reagieren. Sie können außerdem Feedback einholen und Gespräche führen, die zu rascheren und besseren Resultaten führen. Auf diese Art und Weise können Sie an der Spitze Ihres Unternehmensumfeldes bleiben, indem Sie Silos ausschließen und stattdessen die Leistung aller Beteiligten fördern.

Prozessmodelle mit SAP Signavio Process Intelligence verbinden

Mit SAP Signavio Process Intelligence können Sie ein operatives Process Mining Cockpit aufbauen, das Ihre Daten mit dem Prozessmanagement verbindet und statische Prozessmodelle in dynamische und reaktionsfähige Dashboards verwandelt. So werden Sie frühzeitig informiert, angeleitet und gewarnt. Entscheiden Sie einfach, welche Prozesse und Aktivitäten Sie innerhalb dieser Prozesse überwachen oder besser verstehen möchten. Platzieren Sie Indikatoren, wählen Sie die Schwellenwerte, und lassen Sie Ihre Prozessmodelle von SAP Signavio Process Intelligence mit den entsprechenden Daten verbinden.

Damit Sie sich auf alternative Geschäftsszenarien vorbereiten können, liefert Ihnen der SAP Signavio Process Manager eine Simulation Ihrer Geschäftsprozesse. Dabei wird eine Was-wäre-wenn-Umgebung geschaffen, um die potenzielle Investitionsrentabilität von Prozessveränderungen zu quantifizieren und vorherzusagen. Schlussendlich können Sie sich mit den Aufgaben befassen, die für Sie am entscheidendsten sind, indem Sie die Prozesssimulation durch das Einstellen und Überwachen von Fallszenarien aktivieren. In diesem Zusammenhang können Sie auch versteckte Chancen identifizieren sowie die besten Prozessalternativen für komplexe Projekte aufdecken – stets mit dem einen Ziel, Ihr Unternehmen auf langfristige Sicht noch smarter zu machen.

Tieferegehende Informationen zu den Funktionen und zum Einsatz des SAP Signavio Process Managers finden Sie in Kapitel 5, »SAP Signavio Process Manager«.

2.2.4 SAP Signavio Journey Modeler

Mit dem *SAP Signavio Journey Modeler* haben Sie die Möglichkeit, eine hohe Kundenzufriedenheit durch Customer Journey Models, die Anpassung von Geschäftsprozessen an Kundenerfahrungen und den Austausch von Customer Journeys für Feedback und Erfahrungsverbesserungen zu erreichen. Der Begriff *Customer Journey* beschreibt die einzelnen Zyklen eines Kunden inklusiver aller Berührungspunkte mit dem Unternehmen, vom ersten Kontakt bis hin zur finalen Kaufentscheidung. Daher liefern Customer Journey Models u. a. wertvolle Einblicke, um das Kaufverhalten der Kunden sowie deren Erfahrungen besser zu verstehen.



Der SAP Signavio Journey Modeler ist ein weiteres hilfreiches Tool zur Prozessvisualisierung, das ebenso Teil der ganzheitlichen Suite von Business Process Transformation ist. Diese Lösung unterstützt Sie bei der Entwicklung einer zentralen Echtzeitansicht der Kundenerfahrung durch die Verknüpfung von Journeys mit Geschäftsprozessen, zugehörigen IT-Anwendungen, Integrationspunkten und Datenflüssen. Mit dem SAP Signavio Journey Modeler können Sie Ihre Kundenerlebnisse operationalisieren, indem Sie Ihre Kundenerfahrungen in Ihren Geschäftsprozessen berücksichtigen. Dadurch können Sie dann Ihre Organisationssysteme, Messgrößen und Rollen derartig anpassen, um die Erlebnisse Ihrer Kunden positiv zu fördern.

Der SAP Signavio Journey Modeler erlaubt es Ihnen, drei wesentliche Schritte umzusetzen:

1. Modellieren Sie die Kundenerlebnisse schnell und einfach.
2. Verwalten Sie die Modelle effektiv innerhalb der SAP Signavio Business Transformation Suite.
3. Verknüpfen Sie die Erfahrungen Ihrer Kunden mit Ihren Geschäftsprozessen.

Die Journey Models an sich sind erlebnisorientiert und gewähren einen Blick auf Ihr Unternehmen aus der Perspektive Ihrer Kunden, der Mitarbeitenden, Lieferanten und/oder weiteren entscheidenden Stakeholdern Ihrer Organisation. Vorerst fokussieren wir uns auf das Kundenszenario, um den Umfang dieser ersten Einführung einzugrenzen, auch wenn die Grundidee der Journey Models dieselbe bleibt.

Da sich Journey Models von typischen Geschäftsprozessen, die mit BPMN abgebildet werden, unterscheiden, verdeutlicht Tabelle 2.2 die Differenz zwischen der Notation von Geschäftsprozessen im Vergleich zu Journey Models.

	Geschäftsprozess	Kundenerlebnis
Perspektive	Inside-out	Outside-in
Modellierungsart	Ablaufdiagramm	Customer Journey
Empfohlenes Tool	SAP Signavio Process Manager	SAP Signavio Journey Modeler
Alleinstellungsmerkmal	Mit dem SAP Signavio Journey Modeler verknüpfen Sie die operative Exzellenz von innen nach außen mit den Kundenerfahrungen von außen nach innen und schaffen so einen harmonischen Einklang zwischen Erlebnissen, Prozessen und Daten, um Ihre Kunden in großem Stil zu begeistern.	

Tabelle 2.2 Notation von Geschäftsprozessen im Vergleich zu Journey Models

Die Geschäftsprozesse Ihres Unternehmens lassen sich am geeignetsten anhand eines Prozessdiagramms mit dem SAP Signavio Process Manager darstellen, während die Erlebnisse Ihrer Kunden am besten mit dem SAP Signavio Journey Modeler modelliert werden. Damit verbunden können alle bereits im SAP Signavio Process Manager modellierten Geschäftsprozesse mit dem SAP Signavio Journey Modeler verbunden werden. Dies umfasst das Mapping der Prozessmodelle aus dem SAP Signavio Process Manager mit den Journey Models aus dem SAP Signavio Journey Modeler – auf einer spezifischen aufgaben- oder schrittbasierten Ebene. In weiterer Folge haben Sie auch die Möglichkeit, verknüpfte Prozesse direkt im SAP Signavio Process Collaboration Hub zu öffnen und zu teilen.

Customer Journeys können in tabellarischer Form erfasst werden, in der die einzelnen Phasen der Kundenerlebnisse im Detail beschrieben werden. Der SAP Signavio Journey Modeler hilft Ihnen, sämtliche Berührungspunkte aufzulisten, die Stimmungslage für jede Phase zu visualisieren, Prozesslandkarten erlebnisorientiert zu verknüpfen sowie Datenvisualisierungen als Widgets hinzuzufügen. Derartige Widgets können direkt aus SAP Signavio Process Intelligence integriert werden.

Anhand der Einbindung operativer und externer Daten mit Customer Journeys können Sie Verbesserungsmöglichkeiten identifizieren und sicherstellen, dass Sie dadurch Ihre Kundenzufriedenheit und -loyalität dauerhaft steigern können. Bei dieser sogenannten *Kundenexzellenz* (Customer Excellence) handelt es sich um die Kombination der Inside-out- und Outside-in-Perspektive: Welche der Geschäftsprozesse haben Berührungspunkte mit den Kunden (Inside-out), und – noch entscheidender – wie nehmen die Kunden diese Berührungspunkte überhaupt wahr (Outside-in)? Solche hochkarätigen Einsichten führen infolgedessen zu verschiedensten Vorteilen und Chancen für Ihr Unternehmen.

Nun ermöglicht Ihnen das Tool, Ihre Kundenerfahrungen bei der Interaktion mit bestimmten Geschäftsprozessen direkt in quantifizierbare und verwaltbare Informationen zu übersetzen. Dadurch können Sie sich schnell an eventuelle Veränderungen Ihrer Kundenerwartungen anpassen und in weiter Folge Ihre Kunden langfristig begeistern. Dies hat auch eine intelligenterere Entscheidungsfindung hinsichtlich dessen zur Folge, welche Ihrer Kunden wann und wie am besten bedient werden sollen. Mit dem SAP Signavio Journey Modeler können Sie Ihre gesamte Organisation auf kritische Kundenergebnisse ausrichten, indem Sie auf Journey-Analysen und Stimmungsanalysen zurückgreifen. Darüber hinaus werden die Interdependenzen zwischen der Kundenstimmung, den signifikanten Momenten der Wahrheit (Moments of Truth) und den zugrundeliegenden Prozessabläufen klarer verständlich. Wie das aussehen könnte, sehen Sie in Abbildung 2.3.

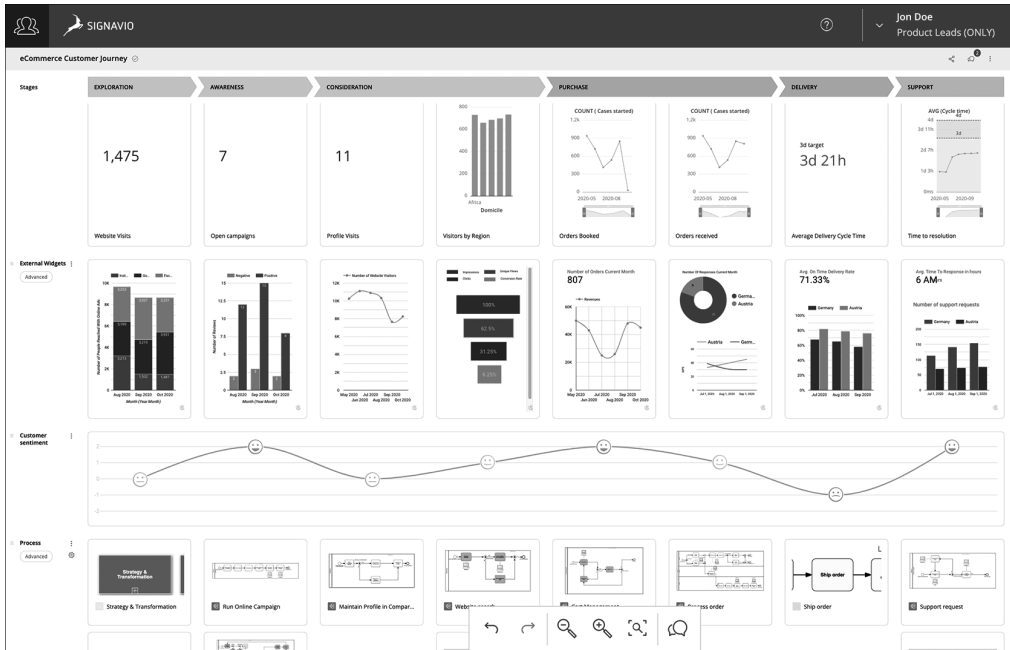


Abbildung 2.3 Beispiel einer Customer Journey im E-Commerce-Bereich



Ihr Nutzen durch den SAP Signavio Journey Modeler

Der SAP Signavio Journey Modeler bietet Ihnen die Werkzeuge, um drei Dinge zu tun:

- schnell und einfach ansprechende Journey Models zu entwerfen
- diese Journey Models in der SAP Signavio Business Transformation Suite zu verwalten
- Ihre Journey Models mit Ihren Geschäftsprozessen zu verbinden, um neue Geschäftswerte schaffen zu können.

Weiteres spannendes Potenzial liegt hinter der bereits bestehenden Geschäftsprozesslandschaft. Werden die Process-Mining-Funktionen von SAP Signavio Process Intelligence herangezogen, können Sie kritische Kundeninteraktionspunkte noch detaillierter identifizieren. Kundendaten und Process-Mining-Analysen helfen Ihnen dabei, die Ursachen für Frustration oder Zufriedenheit Ihrer Kunden zu verstehen und dann die Geschäftsprozesse dementsprechend anzupassen oder sogar komplett neu zu gestalten, um Ihre Kundenzufriedenheit, -bindung und -loyalität effektiv und vor allem nachhaltig zu steigern.

Letztendlich können Sie auch Silos zwischen Ihren Kundenerlebnis- und Prozessteams aufbrechen und sich auf gemeinsame Ziele und Definitionen der Journey-Mo-

dellierung konzentrieren. Dadurch können Sie einerseits Ihre operative Komplexität reduzieren und andererseits Variationen in den Geschäftsprozessabläufen verwalten, um ein ganzheitliches und konsistentes Kundenerlebnis sicherzustellen. Entsprechende Einsichten können über den SAP Signavio Process Collaboration Hub in Ihrem gesamten Unternehmen gesammelt und geteilt werden, um die Erlebnisse Ihrer Kunden noch weiter zu steigern.

Tieferegehende Informationen zu den Funktionen und zum Einsatz des SAP Signavio Journey Modelers finden Sie in Kapitel 6, »SAP Signavio Journey Modeler«.

2.2.5 SAP Signavio Process Collaboration Hub

Der SAP Signavio Process Collaboration Hub erlaubt es Ihnen, eine einzige Informationsquelle für all Ihre Teams zu nutzen, Geschäftsrisikos aufzubrechen sowie ein verbessertes Verständnis über Ihre KPIs, Aufgaben und Projekte zu schaffen. Die Folge: volle Prozesstransparenz.

Kurzum: Der *SAP Signavio Process Collaboration Hub* verändert die Art und Weise, wie Ihre Mitarbeitenden firmenweit zusammenarbeiten. Der Hub stellt eine ganzheitliche Plattform zur Kollaboration bereit, um das Wissen Ihrer Mitarbeitenden effektiv zu nutzen und die Geschäftsprozesse kontinuierlich zu optimieren und zu innovieren. Dies bedeutet, dass der SAP Signavio Process Collaboration Hub als Quelle der Wahrheit (Single Source of Truth) Ihrer Geschäftsprozesse agiert, die Ihnen Echtzeiteinblicke liefert und Mitarbeitenden einen transparenten und unternehmensweiten Anlaufpunkt ermöglicht, an dem sie ihre Tätigkeiten und ihre Expertise in Bezug auf die Geschäftsprozesse vereinen können.

Der SAP Signavio Process Collaboration Hub unterstützt Sie dabei, über Änderungen an Ihren Prozessmodellen in Echtzeit auf dem Laufenden zu bleiben und alle Prozessinhalte übersichtlich und intuitiv darzustellen. Das Tool hilft Ihnen, geschäftsprozessbezogene Projektaktivitäten zu verstehen, zu verfolgen und zu verwalten. Zudem fördert diese Business-Process-Transformation-Lösung die Organisation von Geschäftsinhalten über die gesamte Signavio Business Transformation Suite hinweg. Demzufolge treibt der Hub Prozessinitiativen in Ihrem gesamten Unternehmen voran, indem er sicherstellt, dass alle Beteiligten auf dem gleichen Wissensstand sind, und indem er verschiedenste Ansichten rationalisiert und allen Beteiligten verständliche Updates liefert.

In erster Linie pflegt der Hub eine zentrale Wissensplattform über das Was, Warum und Wie hinsichtlich Ihrer Geschäftsprozesse und stellt somit ein gemeinsames Verständnis im gesamten Unternehmen sicher. Alles, was Sie für solide Prozesskommunikation und -kollaboration benötigen, befindet sich an einem Ort – dem Hub. Sie können direkt über den Hub auf die Daten, Prozessmodelle und Analysen aus SAP Signavio Process Intelligence, dem SAP Signavio Process Manager und SAP Signavio

Process Governance zugreifen. Die schlanke Suchfunktion über die gesamte Signavio Business Transformation Suite gewährleistet Ihnen, dass Sie alle für Ihre Rollen relevanten Prozessinformationen finden und einsehen können, mit welchen Themen und Aktivitäten Ihre Mitarbeitenden aktuell beschäftigt sind.



Ihr Nutzen durch den SAP Signavio Process Collaboration Hub

Der SAP Signavio Process Collaboration Hub ist das Herz von kollaborativem Prozessmanagement. Die zentrale Wissensbasis sichert das Know-how aller Beteiligten, sorgt für eine organisationsweite Kollaboration und eine reibungslose Kommunikation – auch über Standortgrenzen hinweg. So ist jeder Mitarbeitende in Ihrer Organisation auf dem neuesten Stand und gut informiert, nicht nur über das Was, sondern auch über das Warum und Wie.

Die intuitive Benutzeroberfläche des Hubs erleichtert die Anwendung für Anwender*innen aller Wissensstufen (siehe Abbildung 2.4). Da Ihre Mitarbeitenden individuell über relevante Updates und Konversationen informiert werden, können Sie die Lücke zwischen Verantwortung und Aktion schließen. Durch den beschleunigten Informationsaustausch Ihrer Mitarbeitenden haben Sie nun die Möglichkeit, mehr Ideen zu generieren, Prozesse schneller zu optimieren und die Hemmschwelle für Prozessveränderungen deutlich zu senken.

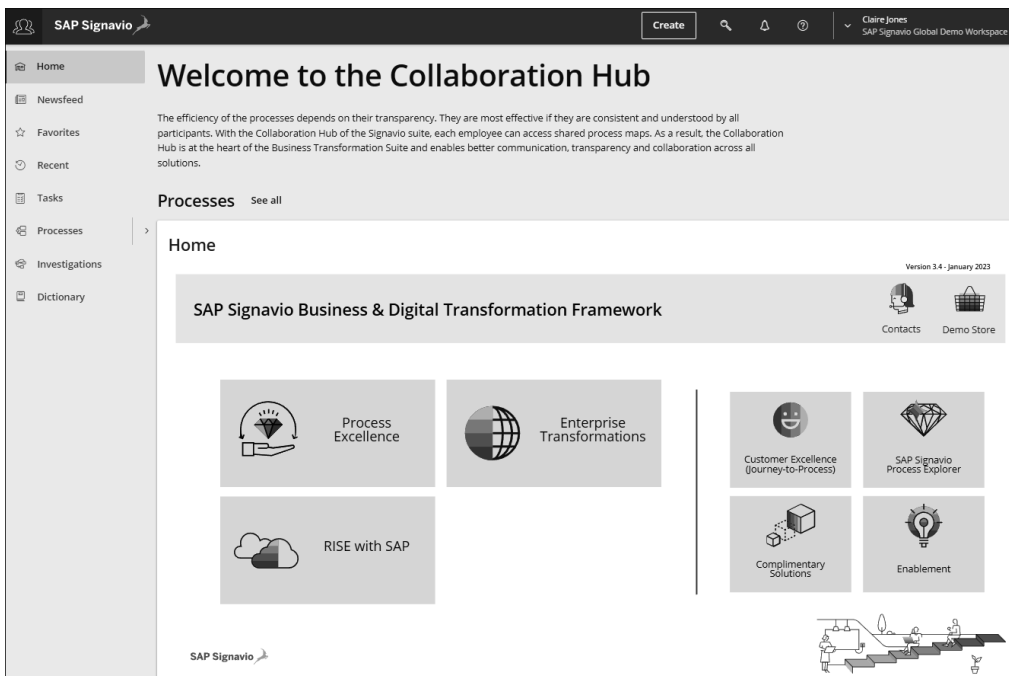


Abbildung 2.4 Einstiegsbild des SAP Signavio Collaboration Hubs

Mit dem ansehnlichen Präsentationsmodus des Hubs können Ihre Mitarbeitenden das Gesamtbild Ihrer ganzheitlichen Prozesslandschaft einsehen. Mit dem Tool lassen sich einfache Schritt-für-Schritt-Walk-throughs selbst der komplexesten Geschäftsprozesse erstellen und detaillierte Präsentationen im Übersichtsmodus bereitstellen. Der SAP Signavio Process Collaboration Hub fördert zusätzlich eine mühelose Navigation Ihres gesamten Prozess-Repositorys sowie die Darstellung wirklich signifikanter Interaktionen. In weiterer Folge unterstützt der SAP Signavio Process Collaboration Hub auch eine durchgängige Nachvollziehbarkeit und eine präzise Entscheidungsfindung. Dies wird durch einen nahtlosen Wechsel zwischen einer High-Level-Übersicht und einer granularen Detailinformationssicht begünstigt. Anhand der simplen Versionskontrolle des Hubs behalten Sie zudem den Überblick über den Stand Ihrer laufenden Aktivitäten.

Wenn wir uns kurz den Herausforderungen einer erfolgreichen Unternehmenstransformation widmen, denken wir an organisatorische Silos mit den damit verbundenen Problemen wie widersprüchliche Prioritäten und Vorhaben, verwässerte Ziele und den Widerstand der Mitarbeitenden gegen Entscheidungen, die auf unvollständigen oder unklaren Daten basieren. Der SAP Signavio Process Collaboration Hub bietet nun für jedes dieser Probleme eine Lösung, die zu einer verbesserten Effizienz sowie Effektivität in Ihrem gesamten Unternehmen beitragen. Dadurch können Sie neue Meilensteine in der operativen Exzellenz setzen und die Arbeitsweise Ihrer Teams mit klar definierten Zielen und strukturierten Verantwortlichkeiten positiv beeinflussen.

Schlussendlich kann der Hub auch personalisiert werden. Sie können Mitarbeitende bestimmten Gruppen zuordnen. Diese gruppenbasierten Einstiegspunkte haben zur Folge, dass keine Zeit mehr mit der Suche nach den für die eigentliche Arbeit relevanten Informationen verschwendet werden muss. Sie können genau steuern, wie der Hub für spezielle Benutzergruppen aussieht und in welcher Form er ausgestaltet ist. Ferner können Sie Ihren eigenen Newsfeed pflegen, indem Sie für Sie relevante Prozessmodelle, Konversationen oder Arbeitsbereiche abonnieren. Somit können Aufgaben besser strukturiert und die Zufriedenheit sowie die Produktivität Ihrer Mitarbeitenden verbessert werden.

Tieferegehende Informationen zu den Funktionen und zum Einsatz des SAP Signavio Process Collaboration Hubs finden Sie in Kapitel 7, »SAP Signavio Process Collaboration Hub«.

2.2.6 SAP Signavio Process Governance

Wenn es um die vollständige Kontrolle Ihrer Workflows geht, liefert Ihnen *SAP Signavio Process Governance* deutliche Mehrwerte. Anhand dieser Produktlösung skalieren Sie Ihre Workflows ganz einfach ohne Programmierkenntnisse, entwickeln

Prototypen für eine rasche Bereitstellung und reduzieren sowohl Geschäftsprozessvariationen als auch eine ressourcenintensive Nacharbeit.

Mit SAP Signavio Process Governance können Sie automatisierte Workflows auf der Grundlage Ihrer Geschäftsprozessmodelle schnell und einfach erstellen. Das Tool vereinfacht darüber hinaus die Verwaltung von Aufgaben und die Initiierung von Reifegrad- und Regulierungsbewertungen hinsichtlich der Prozessdokumentation und -implementierung. Sie können mit SAP Signavio Process Governance Ihre Arbeit an einem einzigen Ort verfolgen und die Verantwortlichkeiten für zugewiesene Aktivitäten bestimmen.



Ihr Nutzen durch SAP Signavio Process Governance

SAP Signavio Process Governance ist ein solider Ausgangspunkt selbst für die komplexesten Aufgaben oder Aktivitäten. Die intuitive Benutzeroberfläche erleichtert es, Prozessmodelle in Workflows umzuwandeln, sodass Sie zunächst nur die wesentlichen Merkmale des Prozesses wie Aufgaben und Entscheidungen benötigen. Sie können später weitere Details (wie benutzerdefinierte Benachrichtigungen, Zugriffskontrolle oder automatische Erinnerungen) hinzufügen.

SAP Signavio Process Governance lässt sich nahtlos in andere Lösungen der SAP Signavio Process Transformation Suite integrieren und hilft Ihnen dabei, den Prozesslebenszyklus besser zu verwalten und nachzuvollziehen. So haben Sie beispielsweise die Möglichkeit, Workflow-Daten aus SAP Signavio Process Governance direkt in das Business-Process-Transformation-Tool SAP Signavio Process Intelligence zu exportieren. Dieser Datentransfer unterstützt die interne Analyse von geschäftsbezogenen Daten anhand von leistungsstarken Process-Mining-Fähigkeiten, die in Echtzeit u. a. Aufschluss darüber geben, wie Ihre Workflows und Geschäftsprozesse optimiert werden können.

SAP Signavio Process Governance erlaubt in weiterer Folge, sich wiederholende Process-Governance-Workflows zu automatisieren, damit sich Ihre Mitarbeitenden auf die wesentlichen, wertschöpfenden Aufgaben fokussieren können. Durch das Erstellen von Formularen, Checklisten und Entscheidungspunkten, das Einrichten von E-Mail-Benachrichtigungen für Fristen und die Zusammenarbeit an gemeinsamen Aufgabenlisten können Sie unnötige Arbeit nicht nur identifizieren, sondern auch umgehen. Auf diese Weise können Sie den E-Mail-Verkehr und unnötige Meetings deutlich einschränken. Sie können somit die Dinge, die für Ihr Unternehmen wirklich von Bedeutung sind, schneller und effizienter erledigen. Damit sparen Sie Zeit und Geld, und Sie können sich darauf verlassen, dass Ihre Geschäftsprozesse standardisiert und überwacht ablaufen.

Auch unterstützt Sie SAP Signavio Process Governance dabei, mit dem digitalen Wandel und den Herausforderungen der heutigen VUCA-Welt Schritt zu halten. Das Tool bietet eine perfekte Ausgangsbasis für komplexeste Aufgaben und Aktivitäten in Ihrem Unternehmen. Dank der intuitiven Benutzeroberfläche können Sie mühelos Prozessmodelle in Workflows umwandeln, sodass Sie nur die wichtigsten Merkmale des Prozesses wie einzelne Aufgaben und Entscheidungen benötigen, um damit loszulegen. Ihre Mitarbeitende können zu einem späteren Zeitpunkt weitere Informationen und Details hinzufügen, wie beispielsweise benutzerdefinierte Benachrichtigungen, Zugriffskontrollen oder automatische Erinnerungen. Dadurch wird eine 360-Grad-Prozess-Governance mit zügigen Genehmigungen und Reifegradbeurteilungen etabliert, während gleichzeitig Tabellenkalkulationen und lange E-Mail-Ketten zur direkten Nachverfolgung von Aufgaben entfallen. Da diese Lösung völlig webbasiert ist, lassen sich die Workflows beliebig mit dem Wachstum Ihres Unternehmens skalieren.

SAP Signavio Process Governance ist sofort einsetzbar, automatisiert und standardisiert manuelle Entscheidungen anhand der integrierten Genehmigungslösung. Dadurch wird nicht nur das Risiko etwaiger Fehlentscheidungen reduziert, sondern auch die darauf aufbauenden Geschäftsprozesse können effizienter durchgeführt werden. Der automatisierte Genehmigungsprozess fördert eine prompte Reaktion auf Prozessänderungen. Demgemäß wird sichergestellt, dass sämtliche Geschäftsentscheidungen festgehalten werden, um die entsprechenden internen und externen Vorschriften und Richtlinien einzuhalten.

Mit SAP Signavio Process Governance wird zusätzlich eine verbesserte Kommunikation und Koordination verschiedener Aufgaben unterstützt. Das Tool gibt einen klaren Hinweis darauf, wie weit ein bestimmter Geschäftsprozess fortgeschritten ist und welcher der nächste Schritt sein wird. Dies hat weniger Verzögerungen durch vernachlässigte oder vergessene Aufgaben, mehr Verantwortlichkeit bei der Entscheidungsfindung sowie mehr Flexibilität bei der konsequenten Umsetzung von Prozessoptimierungen zur Folge. Letztendlich wird auch das Onboarding neuer Teammitglieder vereinfacht, da diese auf einen Blick einsehen können, was genau zu tun ist und wo jedes Teammitglied die benötigten Ressourcen findet. Teamwork einfach gemacht – mit SAP Signavio Process Governance.

Tieferegehende Informationen zu den Funktionen und zum Einsatz von SAP Signavio Process Governance finden Sie in Kapitel 8, »SAP Signavio Process Governance«.

2.2.7 SAP Build Process Automation

SAP Build Process Automation ist das No-Code-Tool der nächsten Generation, um die Prozessautomatisierung zu fördern, Workflow-Erweiterungen zu unterstützen sowie

die Prozesseffizienz durch die Automatisierung sich wiederholender Arbeiten zu steigern.

In unserer schnelllebigen VUCA-Welt steigt der Bedarf an Prozessautomatisierung stetig. *SAP Build Process Automation* kombiniert daher die Funktionen von SAP Workflow Management und SAP Intelligent Robotic Process Automation (SAP Intelligent RPA) in einer intuitiven, KI-gestützten No-Code-Lösung.

SAP Build Process Automation vereinfacht die Prozessautomatisierung mit visuellen Drag-&Drop-Tools und vorgefertigten, branchenspezifischen Inhalten. Anhand dieser Tools können Sie mühelos Workflows erstellen sowie Aufgaben und Entscheidungen automatisieren und bei Bedarf mit eigenen Entwicklungsteams zusammenarbeiten, um alle Ihre Automatisierungsanforderungen zu erfüllen. Um Projekte anzukurbeln, können Sie aus einer schnell wachsenden Bibliothek mit mehr als 340 vorgefertigten Prozessabläufen, Formularen, Geschäftsregeln, Dashboards und Bot-Automatisierungen für spezifische Anwendungen und Branchen auswählen. Beispielsweise sind SAP-S/4HANA-Inhalte für mehr als 100 Automatisierungsszenarien in den Bereichen Finanzen, Produktion, Vertrieb, Dienstleistungen und Beschaffung sowie Supply Chain verfügbar. SAP SuccessFactors und SAP Ariba Software Development Kits (SDKs) bieten vordefinierte Aktivitäten zur einfachen Automatisierung wichtiger Aufgaben in diesen Anwendungen, ergänzt durch SDKs für beliebte Office-Lösungen für die Desktop-Automatisierung. Alle diese Inhalte sind direkt in SAP Build Process Automation verfügbar.



Ihr Nutzen durch SAP Build Process Automation

Die RPA-Funktionen von SAP Build Process Automation helfen Ihnen, sich wiederholende manuelle Aufgaben zu automatisieren, indem Sie Benutzerinteraktionen mit den einzelnen Systemen nachahmen. Sie können Datenübertragungen zwischen Legacy- und webbasierten Systemen automatisieren, denen es an ausreichenden Integrationsmöglichkeiten mangelt. Diese Funktionen helfen Ihnen, die Aufgabenverarbeitung zu beschleunigen, Ihre Systeme flexibel zu skalieren, um sich ändernden Anforderungen gerecht zu werden, und Fehlerraten zu reduzieren.

SAP Build Process Automation ermöglicht Ihnen eine schnellere Automatisierung, indem Ihnen in einem einzigen Tool einfacher Zugriff auf Workflow-Management-, Aufgaben- und Entscheidungsautomatisierungsfunktionen gewährt wird. Integrierte KI-Funktionen ermöglichen es Ihnen zudem, Ihre Prozesse intelligenter zu gestalten, indem Sie maschinelles Lernen für die Entscheidungsunterstützung, die intelligente Dokumentenverarbeitung und mehr nutzen können. Das Tool bietet eine native Integration mit SAP-Anwendungen sowie Konnektivität zu Nicht-SAP-Anwendungen, um die Automatisierung komplexer Workflows ganzheitlich zu ermöglichen, auch wenn sie mehrere Anwendungen und Geschäftsbereiche umfassen.

Mit SAP Build Process Automation können Sie Ihre Prozesse und Automatisierungen sicher in der Cloud Ihrer Wahl verwalten und gleichzeitig auf Ihre bestehende Infrastruktur zurückgreifen. Die Lösung bietet Ihnen die Möglichkeit, Prozessabläufe, Automatisierungen und Entscheidungsmodelle zu erstellen und gleichzeitig den Geschäftsbetrieb mit zentralisierten Governance-, Test- und Überwachungsfunktionen zu schützen. Um fortwährende Compliance zu gewährleisten und Prozesse auf skalierbare und zuverlässige Weise zu automatisieren, ist SAP Build Process Automation selbstverständlich so konzipiert, dass das Tool strenge Service Level Agreements (SLAs), Compliance- sowie Datenschutzbestimmungen erfüllt.

Kurzgefasst unterstützt Sie SAP Build Process Automation dabei, Automatisierungen und Workflows mithilfe von Prozessautomatisierungsfunktionen ohne Kodierungsaufwand zu erstellen. Die Lösung bietet Ihnen eine Grundlage zur schnellen Anpassung, Verbesserung und Innovation Ihrer Geschäftsprozesse. Sie können in weiterer Folge die Prozesseffizienz steigern, da durch das Tool wiederkehrende Aktivitäten automatisiert werden sowie Ihre geschäftliche Flexibilität hinsichtlich der Reaktion auf sich ändernde wirtschaftliche und branchenspezifische Bedingungen erhöhen.

Tieferegehende Informationen zu den Funktionen und zum Einsatz von SAP Build Process Automation finden Sie in Kapitel 9, »SAP Build Process Automation«.

2.3 Zusammenfassung

Dieses Kapitel dient als Einführung in das Thema Business Process Transformation. Sie haben erfahren, was die Business Process Transformation ist und was sie kann. Darüber hinaus wurden die einzelnen Business-Process-Transformation-Lösungen von SAP kurz vorgestellt.

Zusammengefasst bietet die Business Process Transformation von SAP eine breite Palette an Lösungen zur Unterstützung einer reibungs- und nahtlosen Unternehmenstransformation – vom Geschäftsprozessdesign über Benchmarking, Gap-Analysen und Prozessverbesserungen bis hin zum Prozessänderungsmanagement.