

**PROCEDERA**  
**MARKTÜBERBLICK 2020**  
PROZESSMANAGEMENTWERKZEUGE

**Procedera Consult GmbH**

Emser Platz 2  
D-10719 Berlin

Telefon +49 (0)30 8 60 08 22-14

Telefax +49 (0)30 8 60 08 22-10

[marktueberblick@procedera.de](mailto:marktueberblick@procedera.de)

[www.procedera.de](http://www.procedera.de)

© 2020

## EINLEITUNG

Bereits seit 2012 gibt Procedera jedes Jahr mit dem Marktüberblick eine unabhängige Betrachtung der für Banken geeigneten Prozessmanagementwerkzeuge heraus. Wir bieten Orientierung für Banken, die sich im Prozessmanagement weiterentwickeln möchten. In diesem Jahr erfolgte eine grundlegende Überarbeitung des Berichtes.

Die Analyse bezieht sich auf Softwarehersteller, die sich im Bankenumfeld sowie in Projekten von Procedera etabliert und bewährt haben.

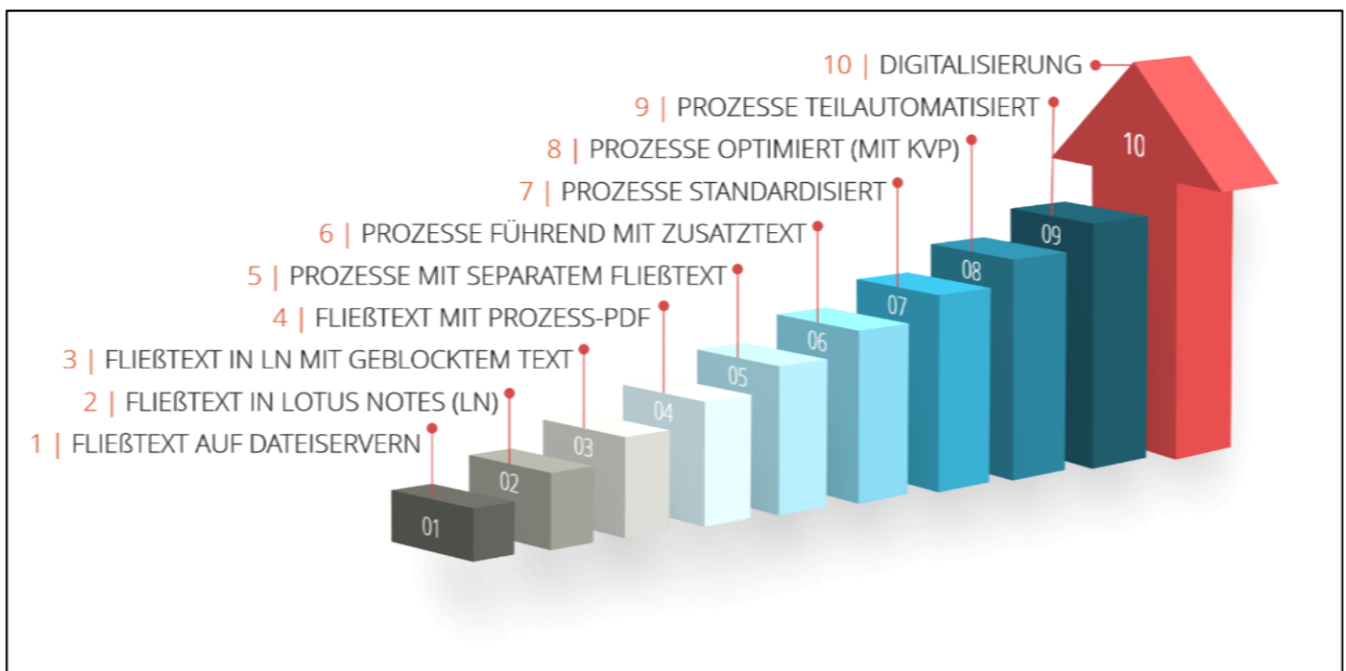
In den Procedera Marktüberblick 2020 wurden folgende Werkzeuge aufgenommen:

- Adonis NP
- Aeneis
- Aris
- BIC Cloud
- IBO Prometheus
- iGrafx
- Signavio

Um die Herstellerinformationen gepaart mit unseren Erfahrungen aus den Projekten mit Beispielen aus den Banken zu untermauern, konnten wir in diesem Jahr wieder hochkarätige Fachexperten für Interviews gewinnen. Diese geben interessante Einblicke, in Digitalisierung, Automatisierung und den Einsatz von Robotics.

Procedera empfiehlt das fließtextbasierte Organisationshandbuch (OHB) mittels einer entsprechenden Prozessmanagementsoftware in ein prozessorientiertes OHB umzugestalten. Auf diese Weise werden Fließtexte durch schlanke Prozesse ersetzt und das Anweisungswesen erheblich entschlackt.

Auf Basis unserer langjährigen Projekterfahrung haben wir bei Procedera ein Prozessreifegradmodell entwickelt, anhand dessen sich die eigene Bank auf dem Weg hin zur Digitalisierung mittels verschiedener Stufen einordnen lässt.



Das Modell erlaubt nicht nur die Einschätzung der Ausgangssituation in Bezug auf das Thema Prozessreifegrad, sondern kann darüber hinaus als strategischer Richtungsgeber angewandt werden. Unsere Erfahrung zeigt, dass sich die Mehrzahl der Banken in Deutschland bezüglich ihres Reifegrades aktuell zwischen Stufe 2 und Stufe 4 einordnen lassen.

Alle Werkzeuge, welche wir im Rahmen des Marktüberblickes untersucht haben, decken die Entwicklungsstufen im Bankgeschäft von Stufe 5 bis Stufe 9 ab. Das Fokusthema Robotic Process Automation (RPA) lässt sich zwischen den Reifegradstufen 9 und 10 einordnen, ebenso das Thema Prozessautomatisierung mittels Workflows.

Für die Banken, die noch am Anfang des Reifegradmodells stehen, wird diese prozessuale Weiterentwicklung in den nächsten Jahren zunehmend an Bedeutung gewinnen. Eindrucksvoll eröffnet Herr Tiefel von der PSD Bank Nürnberg im ersten Expertenbeitrag, wie notwendig ein „prozessorientiertes Mindset“ ist. Schon allein dadurch, dass bei fließtextbasierten OHB für manch bekannte Hersteller bzw. Software die Supportverträge auslaufen oder die aktuell im Haus verwendete Software nicht mehr weiterentwickelt wird. In vielen Gesprächen mit unseren Kunden und Interessenten kommt daher immer wieder die Frage nach einer Alternativlösung für das bestehende OHB inklusive Dokumentenmanagementsystem auf. Diese Frage möchten wir beantworten und den Lesern einen Überblick über die am Markt angebotenen Softwareprodukte geben.

Für all diejenigen Unternehmen, die bereits Prozessmanagementwerkzeuge im Einsatz haben und an der konsequenten Weiterentwicklung ihres Systems interessiert sind, haben

wir in diesem Jahr einen weiteren Schwerpunkt auf die Themen „Automatisierung mittels Workflows“, sowie das Thema „Robotic Process Automation (RPA)“ gelegt.

Viele Hersteller setzen bei der Automatisierung mit Workflows auf Kooperationen mit bereits am Markt bekannten Unternehmen wie TIM oder Camunda. Einige entwickeln Eigenlösungen, die sich nahtlos in die angebotene Softwareumgebung einfügen. Um den Stellenwert der Automatisierung mittels Workflows aus der Praxis zu beleuchten, haben wir in einem Interview mit der Commerz Real für Sie nähere Einblicke in diese Technologie aufbereiten können.

Ähnlich wie beim Thema Workflow setzen die Unternehmen bezüglich Robotic Process Automation größtenteils auf Kooperationen mit bereits am Markt etablierten Herstellern. Dabei sind vor allem die Unternehmen UiPath, Automation Anywhere und Blue Prism zu nennen, welche sich in der Bankenbranche in den letzten Jahren vermehrt durchsetzen konnten. Wie die Commerzbank die kleinen Helfer in der Praxis einsetzt, beschreibt uns Herr Markus Muth, Lead Business Analyst im Bereich RPA-Lösungen im Interview.

## WIE LESE ICH DEN MARKTÜBERBLICK AM BESTEN...

Der Marktüberblick setzt sich zusammen aus drei Expertenbeiträgen, der Analyse der Prozessmanagementwerkzeuge und anschließend dem neuen Kapitel zu Robotic Process Automation.

Unbedingt empfehlen wir Ihnen die drei Expertenbeiträge zu lesen, um einen hervorragenden Überblick über die Zukunft von Prozessmanagement zu erhalten. Der Analyseteil der Prozessmanagementwerkzeuge, als Herzstück des Marktüberblickes, ist als ein Nachschlagewerk konzipiert. Ein separates Lesen und das Überspringen für Sie nicht relevanter Inhalte ist daher möglich.

Das im Anschluss folgende Kapitel Robotic Process Automation ist ähnlich aufgebaut. Es beginnt mit einem allgemeinen Teil, aus dem Sie Informationen zu Robotics entnehmen können und dann folgen die einzelnen Werkzeuge.

Und nun freuen Sie sich auf spannende Interviews, interessante Werkzeuge und wertvolle Anregungen für Ihre Bank. Wir wünschen eine erkenntnisreiche Lektüre und freuen uns auf einen persönlichen Austausch!

Viel Spaß beim Lesen...

## INHALTSVERZEICHNIS

Einleitung .....	3
Wie lese ich den Marktüberblick am besten.....	5
Expertenbeitrag PSD Bank Nürnberg – Digitalisierung.....	7
Expertenbeitrag Commerz Real – Workflows.....	11
Expertenbeitrag Commerzbank - RPA in der Praxis.....	15
<b>Modellierungswerkzeuge .....</b>	<b>19</b>
Bewertungskriterien für Prozessmanagementwerkzeuge .....	19
ADONIS NP .....	23
Aeneis .....	28
ARIS.....	33
BIC Cloud.....	38
IBO Prometheus.....	43
iGrafx .....	49
SIGNAVIO.....	55
<b>Robotic Process Automation .....</b>	<b>61</b>
Robotic Process Automation – eine fachliche Einordnung .....	61
UiPath .....	65
Automation Anywhere.....	66
Blue Prism .....	66
Weitere Hersteller .....	67
<b>Lust auf mehr?.....</b>	<b>69</b>

# EXPERTENBEITRAG PSD BANK NÜRNBERG – DIGITALISIERUNG

Interview

„Eine Bank, die nicht in Prozessen denkt, wird niemals digital.“

Die PSD Bank Nürnberg will in kaum drei Jahren 60 Prozent ihrer geschäftlichen Abläufe digitalisiert und automatisiert haben. Ein ehrgeiziges Ziel, das der Mission „Klasse Prozesse“ folgt. „Unsere DNA war nie nur analog“, sagt Frank Tiefel, Digital Transformation Manager bei den bayerischen Genossen im Interview. „Wer von A bis Z digitalisieren will, kommt ohne ein prozessorientiertes Mindset in der neuen Zeit nicht heil an.“

Herr Tiefel, was macht eine Bank heute digital?

Die PSD Nürnberg versteht sich als Direktbank. Digital bedeutet bis hier hin also vor allem, über das Internet oder mobil seine Finanzen zu regeln. Wer aber hinter die digitale Fassade blickt, sieht häufig noch immer manuelle Abläufe. Wirklich digital ist eine Bank in meinen Augen erst dann, wenn eine elektronisch begonnene Transaktion nicht mehr in einem manuellen Arbeitsschritt endet, sondern von Anfang bis zum Ende digital bleibt. Ohne Medienbruch. Dieses Ziel verfolgen wir mit unserer Initiative „Klasse Prozesse“.

Was genau steckt hinter den Klasse Prozessen?

End-to-End digital und das bis 2022 für mindestens 60 Prozent unserer Abläufe. Das ist das Ziel, das wir an fünf Kriterien messen. Wir wollen kostengünstig, lustvoll, attraktiv, sicher, schnell und einfach sein. Aus den Anfangsbuchstaben dieser Vorgaben setzt sich das Wort Klasse zusammen – und Klasse ist ein Prozess erst dann, wenn alle erfüllt sind. Digital allein reicht nicht, denn wer Mist digitalisiert, ärgert sich hinterher über digitalen Mist.



**Interview mit Frank Tiefel**

*Frank Tiefel ist Digital Transformation Manager bei der PSD Bank Nürnberg und verantwortet dort die Organisationsentwicklung. Zu seinen Schwerpunkten gehören Unternehmensentwicklung, Projekt- und Prozessmanagement sowie als persönliches Steckenpferd New Work. Tiefel arbeitet seit mehr als 20 Jahren in der genossenschaftlichen Finanzgruppe, zuvor bei der Fiducia IT AG, Volksbank Forchheim und jetzt erneut bei der PSD Bank in Nürnberg.*

ZUR PERSON

## Woran erkennen Sie, ob ein Prozess Mist ist oder nicht?

Aufmalen. Mein Rat ist, sämtliche Abläufe zunächst digital zu erfassen. Dafür gibt es inzwischen eine breite Palette an Software, die sich dafür eignet. Visualisierte Abläufe helfen ungemein dabei, Unsinn auf den ersten Blick zu erkennen. Wir fragen uns auch, ob das, was wir da aufmalen auch unseren Kunden nützt. Ist das sinnvoll? Ist das gut? Brauchen unsere Kunden das? Und ganz wichtig: Bildet der Prozess überhaupt die Realität ab? Das ist nicht nur entscheidend für die Frage, ob wir wirtschaftlich handeln. Auch die Aufsicht möchte gerne wissen, was wir wie machen. Mit einem funktionierenden Prozessmanagement lassen sich beispielsweise auch die mit einem Ablauf behafteten Risiken leichter erfassen; und die Prozesse, die wir einsetzen, um diese Risiken zu minimieren.

## Wie sind Sie vorgegangen, um da anzukommen, wo sie heute stehen?

Die Geschichte beginnt ziemlich langweilig. 2016 haben wir gemeinsam mit Procedera unsere Schriftlich fixierte Ordnung von prosaischem Fließtext auf eine prozessorientierte Dokumentation umgestellt...

## ... gemalt, wie Sie vorhin gesagt haben...

... genau. Wir nutzen dafür ibo Prometheus. 2018 haben wir das Projekt abgeschlossen und bilden unsere Prozesse in einer erweiterten Swimlane grafisch ab. Wir erkennen dadurch, wie häufig ein Vorgang von einer verantwortlichen Stelle zur nächsten weitergegeben wird. In Workshops haben wir dann aus den IST- die künftigen Soll-Prozesse abgeleitet und einen KVP eingeführt, der sich zunächst im Bereich Baufinanzierung bewähren musste.

## Warum diese vielen kleinen Schritte statt eines Big Bang?

Viele Banken unterschätzen, dass in Prozessen zu denken bedeutet, den Scheinwerfer direkt auf das seit jeher bewährte Handeln und Tun zu richten. Das kann sich unangenehm anfühlen. Darum haben wir in Workshops versucht, Betroffene zu Verbündeten zu machen. Das ist gerade bei Dickschiffen wie der Baufinanzierung wichtig. Hier spielt die Musik und deshalb wollen wir, dass niemand aus dem Takt gerät, nur weil wir die Instrumente methodisch etwas anders gestimmt haben. Als nächstes weiten wir den kontinuierlichen Verbesserungsprozess auf die anderen Ertragsbringer aus. Bei uns sind das Girokonten und Privatkredite.

## Was genau bilden Sie bei einem Prozess alles ab?

*Jeder Arbeitsschritt während eines Prozesses gehört zu einem Verantwortlichen, der eine Aufgabe ausführt, damit der Prozess abgeschlossen werden kann. Bildlich gesprochen, schwimmt jede der verantwortlichen Stellen auf einer eigenen Bahn, der individuellen „Swimlane“. Auf diese Weise lässt sich leicht verständlich visualisieren, wann ein Geschäftsvorfall von einem Fachbereich zu einem anderen oder von einer Person zu einer anderen übergeben wird.*

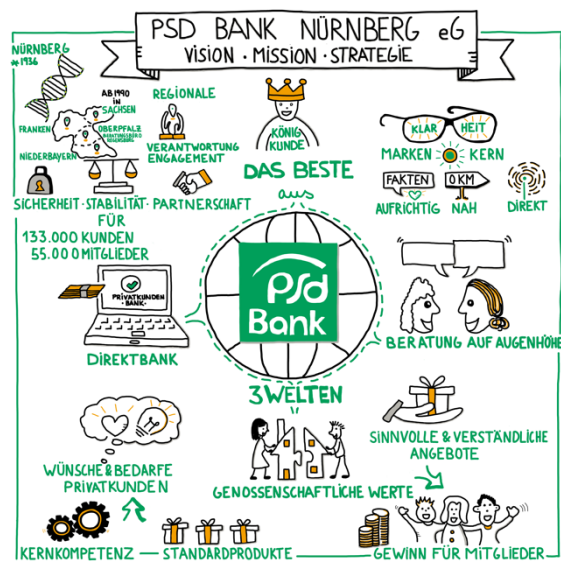
Das „Swimlane“ - Prinzip



Wir stellen die Prozesse als Swimlane-Diagramm dar und hängen alle wichtigen Informationen und vor allem die für Kunden relevanten Touchpoints an. Das ist ziemlich umfangreich, weil wir viele Kanäle zu berücksichtigen haben. Wir nutzen BPMN 2.0, um die Prozesse abzubilden. Das bietet mehrere Vorteile: Unsere Fachexperten können sich besser mit den Technikern unterhalten, weil alle mit BPMN 2.0 dieselbe Sprache sprechen. Moderne Workflow-Engines wie Camunda können die in BPMN 2.0 erfassten Prozesse sogar ausführen.

**Haben Sie vor, eine solche Workflow-Engine einzuführen?**

Mittelfristig soll das passieren, ja. Heute sind wir soweit, dass wir unsere modellierten Workflows in eine technische Sprache überführen. Ab 2021 wollen wir uns aber darum kümmern, tatsächlich softwarebasiert unsere Workflows ausführen zu lassen. Wir können mit dem System dann auch Kennziffern erheben wie die Durchlaufgeschwindigkeit, also die Zeit, die vergeht, bis ein Kunde beispielsweise eine beantragte Geldmenge ausgezahlt bekommt. Messen oder vergessen. So lautet unser Motto.



**Viele Banken behelfen sich mit Software-Robotern, um manuelle Aufgaben schneller bewältigen zu können. Ist das auch ein Thema bei Ihnen?**

Wir setzen UiPath ein, um Informationen von einem System ins andere zu schaufeln, falls noch keine API bereitsteht. Ohne Schnittstelle bleibt keine andere Wahl, als einen Software-Roboter zu programmieren, der die vormals manuell auszuführenden Klicks am Bildschirm nachmacht.

**Haben Sie ein Beispiel dafür?**

Wir haben eine Middleware gebaut, damit Kunden über die großen Vergleichsportale direkt ein Girokonto eröffnen können. Die einlaufenden Daten über diese Middleware überführt eine RPA-Einheit in die Bankverarbeitung mit agree21 BAP. Den gesamten Prozess dahinter haben wir bereits automatisiert, also die IBAN, die automatisch erzeugt wird, die Kundenkarte, die wir verschicken, oder das Online-Postfach, das automatisch eingerichtet wird. In weniger als 45 Minuten ist alles erledigt und vollständig dunkel verarbeitet.

**Und wenn etwas schiefgeht?**

Wir haben mehrere Kontrollen eingebaut, die anschlagen, wenn etwas seltsam aussieht. Dazu sind wir als Bank auch verpflichtet, um Betrug oder Geldwäsche aufzudecken. Technisch bilden wir das über eine Regel-Engine ab.

**Und bei einem technischen Defekt? Sagen wir, der Software-Roboter versagt den Dienst.**

Das Risiko besteht tatsächlich. RPA ist wie Porzellan. Das zerbricht leicht, wenn sich etwas an der Bedienoberfläche ändert für die eine Software-Roboter geschrieben worden ist. Darum ist RPA für uns eine Brückentechnologie, bis wir den nächsten Schritt gehen können. Bei agree21 BAP warten wir beispielsweise nur noch darauf, dass die richtige Schnittstelle kommt. Wir haben auch eine RPA-Scorecard entwickelt, um festzulegen, wann und wofür wir einen Software-Roboter einsetzen wollen und wofür nicht. Das halte ich für sehr wichtig, damit wir nicht dem Irrtum erliegen, Software-Roboter wären eine dauerhafte Lösung.

**Sind Sie das nicht?**

Software-Roboter bedienen vereinfacht ausgedrückt veraltete Maschinen. Wir kleben ein digitales Pflaster auf einen analogen Prozess. Das hilft uns zwar, Fachexperten von stumpfen Aufgaben zu entlasten. Wer dabei aber nicht aufpasst, erliegt einem süßen Gift. RPA-unterstützte Prozesse sind wertvoll, wenn wir uns damit Zeit erkaufen. Aber sie schaden uns, wenn wir uns auf diesem Zeitgewinn ausruhen. An dem grundlegenden Problem ändert sich durch RPA erst mal gar nichts. Das muss jedem klar sein.

**Wenn Sie Ihren Meilenstein im Jahr 2022 erreichen, wie geht es dann weiter?**

Ich glaube, wir sollten aufhören, in Meilensteinen zu denken. Wir haben gelernt, das Geschäft wie einen guten Lego-Bausatz zu begreifen. Wie damals. Wenn es uns nicht mehr gefällt, bauen wir uns einfach etwas Neues daraus. Das ist die Lehre, die wir aus der Digitalisierung ziehen. Es gibt nichts mehr, das Jahrzehnte überdauert. Wir müssen immer bereit sein, von heute auf morgen etwas an unseren Anwendungen zu verändern. Darum ist der klare Blick, den das Prozessmanagement uns gegeben hat, so wichtig.

**Herr Tiefel, vielen Dank für das Gespräch. Eine letzte Frage: Was hat Sie am meisten überrascht, nachdem Sie Ihre ersten digitalen Glücksmomente erlebt haben?**

Ehrlich gesagt, hat uns überrascht, dass sich immer noch so viele Kunden per Post identifizieren wollen. Wir wollten PostIdent ursprünglich einstellen und nur noch Videoident machen. Unsere Kunden scheinen sehr ausgefallene Tapeten zu haben, die sie uns nicht zeigen wollen.

Interview

EXPERTENBEITRAG      COMMERZ      REAL      –  
WORKFLOWS

Interview

## „Wir sehen ein großes Potential zum Einsatz von digitalen Workflows.“

Banken, die ein prozessorientiertes Organisationshandbuch aufbauen wollen, fühlen sich häufig erschlagen von der schier unendlichen Menge an zu berücksichtigenden Abläufen. Gloria-Johanna Brasch ist Prozessmanagerin bei der Commerz Real und gibt Entwarnung: „Die Dokumentation der Prozesse lohnt sich, als Basis zur Automatisierung, dann kann man viele Quick Wins erzielen.“ Das Spezialinstitut hat bereits seit einigen Jahren seine Geschäftsprozesse in BPMN modelliert und ist aktuell dabei verstärkt Workflows einzuführen.

Frau Brasch, was meinen Sie mit „Quick Win“ im Prozessmanagement?

Wir konzentrieren uns im Moment darauf, vor allem die internen Abläufe zu digitalisieren und als Workflows abzubilden. Dafür nutzen wir den Standard BPMN 2.0 in Signavio. Und auf den ersten Blick fällt es manchen Kollegen schwer, zu glauben, dass Prozesse zu visualisieren wirklich so viel bringt. Aber das tut es. Die meisten unserer Prozesse sind bereits modelliert und erlauben gerade den Fachbereichen, ihre Fachkonzepte besser auf die Straße zu bringen. Nun sind sie in der Lage das prozessseitig selbst abzubilden. Wir gewinnen dadurch an Geschwindigkeit und haben durch Umfragen in den Fachbereichen schnell über 60 Prozesse identifizieren können, die man einfach mittels Workflow abbilden kann. Das sehen wir als Quick Win an.



### Interview mit Frau Gloria-Johanna Brasch

*Gloria-Johanna Brasch ist seit 2019 Prozessmanagerin bei Commerz Real. In der Abteilung Risk Controlling und Consulting koordiniert sie die Prozesse im Haus und sorgt dafür, dass sich die wesentlichen Methoden im Prozessmanagement innerhalb der Organisation verbreiten. Sie ist Ansprechpartnerin für alle Bereiche, die bereits Prozessmanagement eingeführt haben.*

ZUR PERSON

### **Warum sind solche schnellen Erfolge für Sie so wichtig?**

Die Commerz Real gehört im besten Sinne zu den klein- und mittelständischen Unternehmen, zumindest was die Größe angeht. Wir bewegen zwar eine ganze Menge, tun das aber mit einem überschaubaren Team. Meine Aufgabe als Prozessmanagerin besteht darin, Prozesse zentral zu koordinieren, also formale Dinge zu prüfen, wie die Gültigkeit oder Logik eines Prozesses, und Fachbereiche zu Prozessen zu beraten. Die Modellierung dagegen findet meist direkt in den Fachbereichen statt. Darum schulen wir die Bereiche nach und nach, damit sie künftig selbst Workflows erstellen können – und darum sind schnelle Erfolge wichtig.

### **Wo stehen Sie derzeit was die Fähigkeit Ihrer Bereiche angeht, Prozesse zu modellieren?**

Ich mag zwar Schnelligkeit, aber uns geht es vor allem um die Qualität unserer Prozesse. Deshalb überstürzen wir nichts und boarden einen Bereich nach dem anderen on. Bei so gut wie jedem zweiten ist die Saat schon gestreut. Als nächstes bauen wir interne Communities für Prozessmanagement und das Thema Workflow auf, damit ureigenes Know-how entsteht und die Bereiche spüren, dass sie auch künftig unabhängig bleiben. Da sind wir wieder bei den Quick Wins. Uns geht es darum, zu zeigen, dass wir alle etwas von den modellierten Workflows haben.

### **Wenn Sie einen neuen Bereich an Bord geholt haben, wie sieht das praktisch aus?**

Anfangs möchte ich vor allem Sicherheit vermitteln, damit die Kollegen souverän mit der Modellierungs-Software Signavio umgehen lernen. Beispielsweise werde ich gefragt, ob ein bestimmter Prozess geeignet ist, um ihn als Workflow abzubilden. Dafür haben wir einen kleinen Eignungstest entwickelt. Die Palette an möglichen Prozessen reicht vom Postkorb bis zum Genehmigungsprozess. Generell gilt, dass sich Prozesse als Workflow abzubilden immer dann lohnt, wenn sie viele Stationen abdecken und die Beteiligten voneinander abhängig sind, wie etwa bei einer Genehmigung. Ist alles ausgewählt, geht es ans Modellieren. Häufig sehen wir durch die Pfeile und Kästen in Signavio ziemlich schnell, wie komplex ein Prozess wirklich ist und an welchen Stellen wir noch besser werden können.

### **Wie genau arbeiten Sie mit den Workflows, nachdem Sie sie erhoben haben?**

Ein wesentlicher Treiber ist, dass wir über die Workflows steuern können, wer wann mit welcher Aufgabe betraut ist. Das schließt auch digitale Dokumente ein. Obwohl wir heute schon sehr viel digital unterstützen, setzen wir immer noch intern zu viel Papier ein. Durch ein Workflow-System geht die Genehmigung von Dokumenten oder Vorgängen deutlich schneller von der Hand. Die typischen „Ich drucke ein Formular aus, unterschreibe es, scanne es ein und schicke es per Mail weiter“-Vorgänge werden durch einen schlanken komfortablen Genehmigungsprozess als Workflow abgebildet. In einer nächsten Ausbaustufe sind auch für externe Prozesse der Einsatz von digitalen Signaturen über den Signavio-Workflow möglich und geplant.

### **Die Engine führt die Prozesse also nicht selbst aus?**

Richtig, dafür wäre unser Geschäft nicht durchgehend geeignet, weil wir viel mit individuellen Vorgängen gerade nach extern arbeiten. Was uns aber hilft, ist zu verstehen, wie die Dokumente durch das Haus wandern, wer beteiligt ist, wer freigeben muss und vor allem, dass alle Leute, die handeln müssen, vom System auch dazu aufgefordert werden. Wir regeln über eine Aufgabensteuerung, was von wem zu erledigen ist. Dadurch organisieren wir unseren Arbeitsplatz.

### **Das bedeutet aber auch, dass das System ohne Schnittstellen auskommt.**

Das stimmt. Stand heute verwalten wir über die Workflow-Engine die Arbeitsplätze. Wenn wir von einer Anwendung in eine andere wechseln, müssen wir im Workflow-System bestätigen, dass wir die im anderen System zu erledigenden Aufgaben tatsächlich erledigt haben. APIs zuzulassen ist aber bereits als nächste Ausbaustufe geplant.

### **Schießen Sie nicht mit Kanonen auf Spatzen, wenn sie die Workflows nur nutzen, um die Abläufe besser zu koordinieren, statt sie gleich mit zu automatisieren?**

Das mag auf den ersten Blick so wirken. Unser Geschäft ist allerdings so komplex, dass so gut wie immer auch das menschliche Hirn gefragt ist, um Verträge zu bewerten, Entscheidungen zu treffen oder individuelle Vereinbarungen abzuschließen. Bei uns eröffnen Kunden ja nicht zigmal am Tag auf immer die gleiche Weise ein Girokonto, unser Geschäft ist viel spezieller. Uns hilft allerdings enorm, dass das System Durchlaufzeiten misst und auch weitere Kennzahlen ausgewertet werden können. Unsere Abläufe schlank zu halten und stetig zu verbessern, lässt sich durch die modellierten Workflows viel besser machen als bislang.

### **Was raten Sie einer Bank, die einen ähnlichen Weg einschlagen will wie die Commerz Real?**

Schnell weg von schriftlichen Anweisungen, die im Fließtext abgefasst sind. Wir haben 2014 mit Procedera die ersten Workshops angefangen und sind uns selbst jetzt viel mehr als die sechs Jahre voraus, die uns das bisher gekostet hat. Ich selbst bin zwar erst seit 2019 dabei, kann aber sagen, dass ich für diese Vorarbeit dankbar bin.

**Wie sehen die nächsten Schritte bei Ihnen aus?**

Wir stellen die nächsten Bereiche um, verankern das Prozesswissen breiter in der Organisation und wir öffnen die Workflow-Engine für kundennahe Prozesse. Bei Finanzierungen und Ankäufen beispielsweise ist auch noch zu viel Papier im Spiel. Das wollen wir rausnehmen, um die Abläufe zu beschleunigen und schneller wieder zurück beim Kunden zu sein. Je besser diese Backoffice-Prozesse laufen, desto besser funktioniert das auch im Front-Office. Und das merken auch die Kunden. Wir heben hier also die nächste geistige Trennung auf und denken wieder auf einer Ebene höher im Prozess und nicht mehr im Silo.

Frau Brasch, vielen Dank für das Gespräch.

---

Interview

# EXPERTENBEITRAG COMMERZBANK - RPA IN DER PRAXIS

Interview

*„CoBees sind etwa viermal so schnell wie ein Mensch.“*

Vor drei Jahren hat die Commerzbank damit begonnen, Prozesse systematisch mit Robotic Process Automation (RPA) zu automatisieren. „Wir nennen das Smart Automation“, sagt Markus Muth, einer von vier für RPA verantwortlichen Projektleitern. „Bei Robotern haben viele Kollegen zuerst an die orangefarbenen Fertigungsarme eines Industrieroboters gedacht – das ist es aber nicht.“ Die Roboter der Commerzbank haben sogar einen eigenen Namen: CoBee.

Herr Muth, warum haben Sie sich neue Namen für RPA ausgedacht?

Wir haben viel mit Prozessverantwortlichen und internen Kunden diskutiert und einige hatten tatsächlich das Bild von einem großen mechanischen Arm vor Augen, der am Computer arbeitet und tippt. RPA ersetzt zwar manuelle Eingaben in Anwendungen, aber die tatsächliche Arbeit übernimmt ein Computerskript. Mit Smart Automation kommen wir davon weg, uns einen mechanischen Ersatz für eine manuelle Aufgabe vorzustellen.

CoBee klingt ziemlich niedlich. Was genau ist das?

Eine CoBee ist, vereinfacht gesagt, ein digitaler Kollege. Wir haben ihn CoBee genannt, weil er uns Aufgaben abnimmt – wie ein fleißiges Bienchen. So ist das Bild einer Commerzbank-Biene entstanden und schließlich die Kurzform CoBee. Damit wollen wir auch klarmachen, dass RPA uns unterstützen soll und



## Interview mit Herrn Markus M. Muth

*Markus M. Muth koordiniert als Business Analyst Lead RPA-Lösungen für die Commerzbank und bildet Scouts aus, die innerhalb der Fachbereiche für „Cobees“ geeignete Prozesse aufspüren. Der Informatiker arbeitet seit mehr als 27 Jahren bei der Commerzbank, zuletzt als Abteilungsleiter für HR IT-Systeme. Derzeit betreut Muth zehn parallellaufende Automatisierungsprojekte und fungiert als Key Account zu den verschiedenen Teams, die ihrerseits RPA-Projekte steuern.*

ZUR PERSON

niemand wegen dieser Form von Automatisierung um seinen Job fürchten muss. Abstrakte Begriffe wie RPA und ein falsches Bild vom Kollegen Roboter schüren solche Ängste.

### **Ein Computerskript ist doch aber tatsächlich viel schneller als ein Mensch?**

Das stimmt. Unsere CoBees sind je nach Prozess bis zu viermal schneller als wenn wir manuell arbeiten würden – dies hängt vor allem von der Geschwindigkeit der verwendeten Systeme ab. Aber nicht alle Abläufe eignen sich gleich gut für RPA. Am besten eignen sich repetitive Tätigkeiten, die sehr oft durchgeführt werden und sich nicht vermeiden lassen. Fachkollegen mussten beispielsweise händisch Daten aus einem Ticket-System in ein Buchungssystem übertragen. CoBees übernehmen die ungeliebten Aufgaben, die notwendig sind, aber vor allem Zeit kosten. RPA heißt für uns entlasten; das fachliche Know-how bleibt dabei in der Bank.

### **Wie anspruchsvoll darf die Arbeit sein, die eine CoBee verrichtet?**

Anspruchsvoll darf die Aufgabe durchaus sein, sofern sie sich regelbasiert abbilden lässt. Zusätzlich sollte die Tätigkeit einen hohen Standardisierungsgrad aufweisen. Wir nutzen CoBees auch bei den gesetzlich vorgeschriebenen KYC-Prozessen (Know Your Customer), um Kunden eindeutig zu identifizieren. Dafür durchsucht das Skript Informationssysteme und stellt alle erforderlichen Daten zusammen. Unsere Fachexperten übernehmen den Vorgang, wenn CoBee bereits alle benötigten Unterlagen gesammelt hat und sparen sich allein dadurch bis zu vier Stunden Aufwand. Das ist eine große Entlastung, da der gesamte Vorgang innerhalb vorgeschriebener Servicelevels abgeschlossen sein muss.

### **CoBees tragen also richtig zur Wertschöpfung bei. Wie würden Sie die Rolle von RPA innerhalb der Gesamtbank beschreiben?**

RPA spielt eine strategische Rolle bei der Digitalisierung, die CoBees unterstützen uns dabei, die damit verbundenen Ziele zu erreichen. Wenn wir innerhalb des Hauses über CoBees informieren, zeigen wir eine Präsentation mit einem Pokal, auf dem der zweite Platz eingraviert ist. Auf dem ersten Platz stehen von vorne bis hinten durchgängig digitale Prozesse. Die CoBees sind uns behilflich, wenn wir nicht sofort auf eine volldigitale Lösung umstellen können.

### **Können Sie uns einige praktische Beispiele für gute Anwendungsfälle geben?**

RPA hilft uns, wenn wir die eigentlichen IT-Systeme nicht anpassen können, um die manuellen Schritte zu digitalisieren, beispielsweise wenn es externe Systeme sind oder wir keine Ressourcen dafür haben. Oder wenn plötzlich neue Aufgaben entstehen, für die kurzfristig keine IT-Systeme verfügbar sind und wir ein neues Team aufbauen müssten. In solchen Fällen kommen CoBees ins Spiel, weil sie uns ermöglichen, unsere eigentlichen Ziele weiter zu verfolgen.

**Klingt, als sei RPA mehr ein Heftpflaster als eine dauerhafte Lösung.**



Wenn wir in diesem Bild bleiben wollen, würde ich sagen, dass Pflaster in keinem Verbandskasten fehlen dürfen. Aber es stimmt, wir behandeln mit CoBees Symptome, bis wir sie gegebenenfalls zu einem späteren Zeitpunkt heilen können. Wir müssen uns darüber im Klaren sein, dass wir mit RPA die Frontends der Systeme für die Automatisierung nutzen, also ein Pflaster über einen zwischen zwei Systemen bestehenden Medienbruch kleben. Das funktioniert sehr gut.

### **Wie groß ist die RPA-Landschaft bei der Commerzbank inzwischen?**

Wir haben heute etwa 80 per Smart Automation automatisierte Prozesse in Produktion und weitere 40 in der Projektphase. Eine weitere interessante Kennziffer ist die Anzahl der durchgeführten Transaktionen: Wir haben im letzten Jahr fast sieben Millionen Transaktionen mit CoBees durchgeführt. Das reicht von Wertpapierkursen, die täglich angepasst werden müssen, über Rechte, die geprüft, umgeschlüsselt und neu vergeben werden müssen, bis hin zu Sondertilgungen, an denen unsere Bienen beteiligt sind. An einigen Prozessen arbeiten bis zu zehn CoBees parallel.

### **Geht da nicht manchmal der Überblick verloren, wo überall CoBees arbeiten?**

Die betriebliche Stabilität wird von unseren Controllern sichergestellt. Sieben Mitarbeiter überwachen im Zwei-Schicht Betrieb den täglichen Einsatz der CoBees. Bei Prozessabbrüchen oder wenn Prozessänderungen notwendig sind, übernimmt das Maintenance Team, geht auf Fehlersuche und nimmt kleinere Anpassungen vor.

### **Das spricht für eine zentrale Steuerung von RPA.**

Absolut. RPA ist ja nichts weiter als ein Softwareprodukt. Dieses müssen wir testen, warten und genau wie jede andere Anwendung sicher einführen und betreiben. Einige Regeln leiten sich auch direkt aus gesetzlichen Vorgaben ab. RPA-Lösungen müssen beispielsweise revisionssicher sein. Anders ausgedrückt: wir betreiben den gleichen Aufwand wie für eine IT-Anwendung. Darum nehmen wir den Fachbereichen, die das sonst von der Pike auf lernen müssten, diese Arbeiten ab. Rund 90 Prozent des Aufwands einer Automatisierung erbringen wir als Service für die prozessverantwortlichen Bereiche.

### **Was ist mit Dokumentationspflichten, die ja häufig auch gelten.**

Wir dokumentieren nachvollziehbar, wann welche CoBee was gemacht hat. Das Logging findet auch in den von CoBees bedienten Zielsystemen statt, wie es bei dem manuellen Prozess auch der Fall war. Wir realisieren auch zusätzliche Anforderungen der Prozessverantwortlichen für Protokolle oder Qualitätssicherungen.

### **Sie lindern mit Ihren CoBees also vor allem Schmerzen, mit denen sich die Fachbereiche plagen. Kann jeder einfach auf Sie zukommen und anfangen, Prozesse zu automatisieren?**

Gerne nehmen wir jede Idee auf, die die Fachbereiche an uns herantragen. Vor der Automatisierung prüfen wir dezidiert, ob der Prozess geeignet ist. Als Kompetenzcenter haben wir einen Analyse- Prozess entwickelt, um die Wirtschaftlichkeit der Automatisierung

zu prüfen. Springt die Ampel überall auf grün, wird der Prozess mit dem Management priorisiert, erst dann fangen wir an umzusetzen.

**Sie nehmen also eine Bewertung vor, wenn die Fachbereiche auf Sie zukommen...**

... oder wenn einer unserer Scouts aus den Fachbereichen geeignete Prozesse entdeckt. Wir nutzen unsere Expertise auch dafür, den Blick unserer Kollegen dafür zu schulen, welche Aufgaben für eine CoBee geeignet sind und wie viel Aufwand dabei auf uns zukommt. Es ist ja nicht damit getan, einen Prozess zu finden, und die Klickpfade nachzuahmen. Häufig weichen die manuellen Arbeitsschritte von den automatisierten ab, zum Beispiel, weil weitere Kontrollen benötigt werden, um die Qualität zu verbessern. Und wir überlegen uns auch, ob wir einen Prozess so optimieren können, dass sich die CoBees einfacher programmieren lassen oder sogar bestehende RPA-Module nochmals eingesetzt werden können.

**Was meinen Sie mit bestehenden RPA Modulen, die sie erneut einsetzen?**

Die Skripte sind modular aufgebaut. Wenn in unterschiedlichen Prozessen die gleichen Anwendungen und Eingabemasken benutzt werden, brauchen wir das nur einmal zu entwickeln und verwenden dieses Modul für alle. Das erleichtert uns auch eventuell notwendige Anpassungen. Wir müssen dafür nur das jeweilige Modul anpassen und alle Prozesse aktualisieren sich automatisch. Ein Kriterium, wenn wir neue Vorgänge für RPA vorbereiten, ist deshalb auch, ob wir zumindest Teile daraus schon kennen. Dann geht die Automatisierung des neuen Prozesses natürlich schneller.

**Erleben Sie manchmal auch Herausforderungen, mit denen Sie zunächst nicht gerechnet haben?**

Das kommt vor. Nicht selten fühlt sich ein Prozess für Menschen völlig intuitiv an, dafür aber die richtigen Regeln zu finden, ist nicht immer einfach. Wir brauchen ja immer einen strukturierten und digitalen Auslöser, um eine CoBee zu starten: ein Klick in einem Online-Formular oder digitale Dokumente. Wenn die Daten aber unstrukturiert ankommen, wie etwa in einer frei formulierten E-Mail, müssen wir uns dafür gute Auslöser überlegen. Sonst können die CoBees nicht losfliegen.

**Herzlichen Glückwunsch zu diesem hohen RPA-Reifegrad. Eine letzte Frage: Was gefällt Ihnen persönlich an RPA besonders?**

Ich habe gut 25 Jahre IT-Funktionen für die Personalabteilung entwickelt, betreut und Support- Teams aufgebaut. Jetzt bekomme ich einen viel vollständigeren Blick auf die Bank, weil wir für unsere CoBees viel mit anderen Fachbereichen zusammenarbeiten. Das macht sehr viel Freude.

**Herr Muth, vielen Dank für das Gespräch.**

Interview

## MODELLIERUNGSWERKZEUGE

Im Folgenden stellen wir die Prozessmanagementwerkzeuge vor. Wir haben im Bankenumfeld etablierte Werkzeuge betrachtet, die aus unserer Sicht ein großes Potenzial für Banken mitbringen. Alle aufgeführten Werkzeuge werden von Procedera für den Einsatz in Banken zur Realisierung eines prozessorientierten Organisationshandbuchs empfohlen. Die Fragestellung bei Ihrer Softwareevaluation ist somit, welches der aufgeführten Werkzeuge das richtige für Ihre speziellen Anforderungen ist. Zur Unterstützung Ihrer Meinungsfindung erfolgt die Bewertung gemäß der nachfolgenden Bewertungskriterien in Verbindung mit unserer Experteneinschätzung auf Basis einer Vielzahl an Kundenprojekten. Die Werkzeuge sind in alphabetischer Reihenfolge sortiert.

## BEWERTUNGSKRITERIEN FÜR PROZESSMANAGEMENTWERKZEUGE

### Benutzerfreundlichkeit

Eine Software muss vor allem eins: Sie muss Spaß machen und dabei den Nutzer bei seiner täglichen Arbeit unterstützen. Für die breite Akzeptanz im Unternehmen sind dabei Anwenderfreundlichkeit und eine ansprechende Benutzeroberfläche inklusive intuitiver Bedienbarkeit oberste Priorität. Die besten Funktionen nützen dem Anwender nichts, wenn diese in kryptischen Oberflächen, hinter dutzenden von Ordnern und Reitern verborgen bleiben. In dem bewerteten Kriterium haben wir uns in den Endanwender hineinversetzt und die Erlebnisse der Anwendung beschrieben.

### Modellierung

Prozesse zu modellieren und gleichzeitig Workshops zu moderieren kann mitunter sehr aufreibend sein. In diesem Kriterium haben wir uns die Möglichkeiten angesehen, welche das Werkzeug speziell für den Modellierer bietet. Dazu zählen unter anderem, dass Prozesse einfach modelliert und formatiert werden können. Ebenfalls wirken sich Drag and Drop-Funktionalitäten sowie eine integrierte Syntaxprüfung positiv auf die Bewertung aus. Die Leitfrage ist dabei: Wie viele Klicks sind je Aufgabe nötig, um alle gewünschten Informationen zu hinterlegen? Was banal klingt, macht bei tausenden Aufgaben und Prozessen in einem Organisationshandbuch einen riesigen Unterschied. Ein intuitives Werkzeug bietet deutliche Vorteile, so dass sich der Modellierer im Workshop auf das Wesentliche konzentrieren kann: Auf das Gespräch mit dem internen Kunden - den Fachbereichen.

## Dokumente und Content

Neben der Abbildung von Prozessen ist es an vielen Stellen relevant, Dokumente und Content als Ergänzungen abzubilden. Dies können beispielsweise Strategien, Richtlinien oder Checklisten sein. Dafür braucht es oftmals kein umfangreiches Dokumentenmanagementsystem, wenn das BPM-Werkzeug eine einfache Dokumentenverwaltung und Versionierung beherrscht. Darüber hinaus wird die Einbindung unterschiedlicher Dateiformate sowie die Möglichkeiten der Verlinkung über das Repository hinaus bewertet.

## Organigramme

Die Aufbauorganisation ist eng mit der Ablauforganisation verbunden. Daher ist es sehr vorteilhaft, beides in einem Werkzeug abzubilden, um eine doppelte Datenhaltung und den damit verbundenen Pflegemehraufwand zu vermeiden. In diesem Bereich bewerten wir nicht nur, wie die Aufbauorganisation abgebildet werden kann, sondern auch die Art der Darstellung von weiteren Informationen sowie die Verknüpfung der Organisationseinheiten, Abteilungen, Rollen und Stellen untereinander. Eine etwaige Anbindung an das Active Directory mit der Synchronisation von Usern wirkt sich zudem vorteilhaft auf die Bewertung aus.

## Regulatorik

Banken müssen verschiedene regulatorische Anforderungen erfüllen. Ein Anspruch an ein geeignetes BPM-Werkzeug sollte deshalb sein, IKS-Anforderungen prozessinhärent abzubilden und auswerten zu können. Unweigerlich muss hier auch die Individualisierungsmöglichkeit berücksichtigt werden, da Art und Umfang eines IKS von Haus zu Haus sehr verschieden sind. Ebenfalls wird bewertet, ob das Tool die Erstellung weiterer Attributsfelder wie zum Beispiel für BCM, ISMS oder Datenschutzfolgeabschätzung im Prozess zulässt.

## Freigabe

Sind Prozesse, Organigramme oder auch Dokumente einmal erstellt, sollen Sie auch publiziert werden. Dafür benötigt es meist mehrstufige Freigaben im Haus. Die Software kann auch in diesem Fall eine große Hilfe darstellen. Ziel ist es, etwaige Anmerkungen der verantwortlichen Personen, effizient einzuarbeiten, ohne das unnötig viel Kommunikationsaufwand im Haus betrieben werden muss. Der Bereich Freigabe berücksichtigt dabei die gebotene Vielfalt an Möglichkeiten Prozesse, Prozesslandkarten, Organigramme, Dokumente oder sonstige Inhalte mittels konfigurierbarer und automatisierter Abläufe zu freizugeben. Bewertet wird beispielsweise wie intuitiv die Versendung von Kommentierungseinladungen auch bei mehreren Prozessen gleichzeitig

funktioniert oder wie flexibel anpassbar der Freigabeworkflow an die Gegebenheiten des Hauses ist.

## Veröffentlichungsportal

Das Veröffentlichungsportal ist für den Endanwender das prozessorientierte Organisationshandbuch. Erfahrungsgemäß entscheidet sich an dieser Stelle, ob die schriftlich fixierte Ordnung Akzeptanz findet oder nicht – unabhängig von der Qualität und dem Inhalt der Prozesse und Richtlinien. Denn, findet der Nutzer die gesuchte Information nicht in angemessener Zeit, gilt sie für ihn als „nicht vorhanden“. Der Punkt Veröffentlichungsportal bewertet, wie zielgruppenspezifisch Informationen angeboten werden können. Auch die Art und Weise der Verknüpfung zu anderen Inhalten wie Dokumenten oder Informationen in anderen Systemen ist interessant und spart, an der richtigen Stelle platziert, viele Klicks. Darüber hinaus ist auch die Kommentierung von bereits veröffentlichten Inhalten im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses für die gesamte Belegschaft ein Anreiz, gestaltend an den Prozessen mitzuwirken und diese zu verbessern.

## Versionierung

Besonders im Bankenumfeld ist eine revisionssichere Versionierung unabdingbar. Bei Bedarf soll nicht nur ersichtlich sein, welcher Prozess gerade gilt, sondern auch, welcher Prozess zu einem vergangenen Zeitpunkt gültig war. Sofern das Werkzeug beispielsweise eine Dokumentenverwaltung vorhält, gelten diese Anforderung auch für diese Inhalte. Im besten Falle sollte sich auch die vorherige Version einfach wiederherstellen lassen. Einige Anbieter sichern hier nicht nur die freigegebenen Versionen, sondern dokumentieren kontinuierlich jede Bearbeitung. Auch dies findet in diesem Kriterium Berücksichtigung. Da Prozesse regelmäßig überarbeitet werden, müssen betroffene Mitarbeiter zudem über Neuerungen im Ablauf fortwährend informiert werden. Deshalb bewerten wir auch, wie die Werkzeuge die Veränderungen in Inhalten des Organisationshandbuchs markieren und sich Endanwender darüber informieren können.

## Auswertung

Informationen müssen auswertbar sein. Manchmal reicht eine Werkzeug-interne Auswertung jedoch nicht aus, so dass separate Reports benötigt werden. Sei es zur externen Dokumentation oder zur weiteren Bearbeitung. Hier bewerten wir, ob das Werkzeug Reportings unterstützt und wie einfach diese erstellt werden können. Auch berücksichtigen wir, ob die Anwendung bereits Reports ab Werk mitgeliefert bekommt und welche inhaltlichen und grafischen Qualitäten gegeben sind. Darüber hinaus werden auch die Funktionalitäten bezüglich der Anpassungen der Reports berücksichtigt. Neben der Auswertung spielt auch die Simulation eine große Rolle. Die Spannweite reicht von der manuellen Erfassung und Simulation von Durchlaufzeiten bis hin zu Process Intelligence

und Echtzeitauswertung. In dem Zusammenhang bewerten wir, ob das Prozessmanagementwerkzeug über entsprechende Erfassungs- und Auswertungsmöglichkeiten verfügt.

## Administration

Für ein umfangreiches Prozessmanagement ist ein entsprechendes Berechtigungsmanagement in der Verknüpfung mit dem Organigramm unabdingbar. In diesem Punkt haben wir aus administrativer Sicht den Umgang mit Schreib- und Leserechten, Benutzeranlage sowie Benutzergruppierungen betrachtet. Auch haben wir bewertet, welche Möglichkeiten die Hersteller beim Thema Customizing bereitstellen. Die Bandbreite reicht von anpassbaren Attributen zu den Prozessen wie zum Beispiel zum IKS, BCM, ISMS oder zur Datenschutzfolgeabschätzung bis hin zum Anpassen der Software an das Corporate Design der Bank.

## Automatisierung und Workflow

Prozessdarstellungen sind hilfreich, wenn sie in Form eines prozessorientierten Organisationshandbuchs allen Mitarbeitern einer Bank zur Verfügung gestellt werden. Der konsequent nächste Schritt ist, diese Prozesse nicht nur zu beschreiben, sondern sie „zum Leben zu erwecken“. Ein gelebtes Prozessmanagement bedeutet, mit den Prozessen täglich zu arbeiten. Genau dies ermöglicht die Funktionalität Automatisierung und Workflow. Die Hersteller beschreiten dabei unterschiedliche Wege, einige realisieren eigenen Workflow-Engines, andere setzen auf das Knowhow bewährter Anbieter für Automatisierung wie Tim oder Camunda. Welchen Weg auch immer der jeweilige Hersteller beschreitet, in diesem Kriterium bewerten wir, welche Funktionalitäten die Hersteller im Rahmen der Automatisierung der Prozesse mittels Workflows bieten und welche Möglichkeiten sich dadurch ergeben.

# ADONIS NP

## Hersteller und Produkt

Die BOC Group ist mit Adonis ein führender Anbieter von Enterprise Business Process Analysis Software (EBPA). Die Software wurde 1995 aus einem Spin off der Universität Wien - damals noch BPMS-Gruppe - entwickelt. Adonis erlaubt die Prozessmodellierung, die prozessorientierte Dokumentenverwaltung, die Publikation von Geschäftsprozessen und bietet ein umfassendes Risikomanagement. Die Software Adonis NP wird aktuell in der Version 9 angeboten. Durch die Kooperation mit der FIDUCIA & GAD IT AG bietet die BOC Group seit 2020 für Genossenschaftsbanken eine spezielle GENO Version von Adonis NP. Das Nutzungsrecht für die Software wird direkt über die FIDUCIA & GAD IT AG bezogen. Eingesetzt wird ADONIS weltweit von ca. 1.600 Kunden, in Deutschland von ca. 850 Kunden. Unter den Bankkunden finden sich Sparkassen, Genossenschaftsbanken sowie Privatbanken.

<p><b>BOC Information Technologies Consulting GmbH</b></p> <p>Naglerstraße 5 10245 Berlin</p> <p>www.boc-group.com info@voc-de.com</p> <p>T +49 30 2269 2510 F +49 30 2269 2525</p>	<p>UNTERNEHMEN</p>
<p>1995 gegründet</p> <p>230+ Mitarbeiter</p> <p>1600+ Kunden weltweit</p>	<p>KEY FACTS</p>

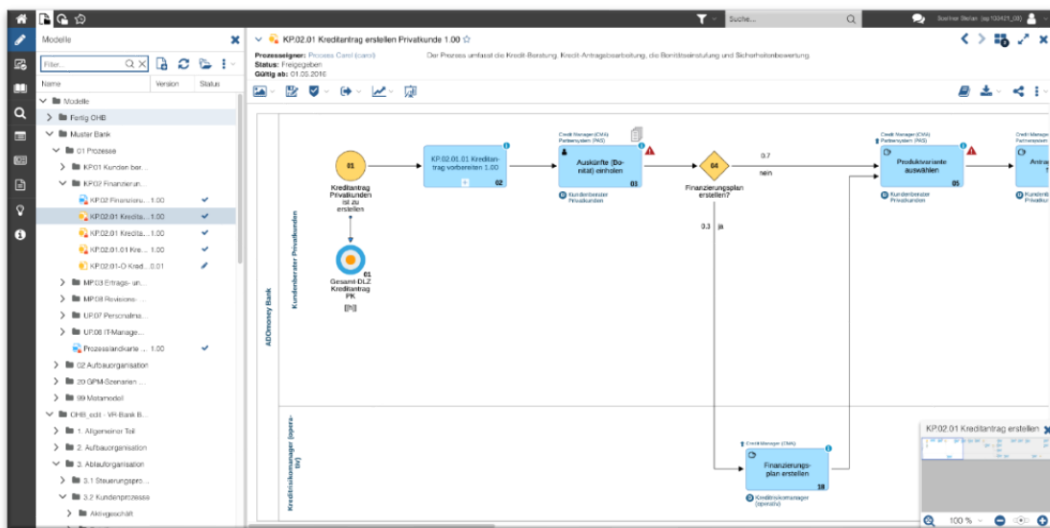
## Benutzerfreundlichkeit

Die Benutzeroberfläche von Adonis NP ist sowohl für Leser als auch für den Modellierer klar strukturiert. Bei der Software handelt es sich um ein sehr umfangreiches Werkzeug. Dennoch gestaltet sich die Software trotz ihres großen Funktionsumfangs für den Anwender als übersichtlich. Die Funktionen finden sich meist an der zu erwartenden Stelle. Besonders hervorzuheben ist die App Ask Adonis, welche sich aktuell in einem frühen Entwicklungsstadium befindet. Über die App soll der Nutzer zukünftig auf das Prozessmodell zugreifen und seine Rollenverantwortlichkeit einsehen können.

## Modellierung

Das Modul Gestalten und Dokumentieren richtet sich ganz an die Prozessmodellierer. Über den Schnelleinstieg kann der Nutzer auf die wichtigsten Funktionen zugreifen. Mit Hilfe von „SmartHover“ können Geschäftsprozesse einfach, schnell und intuitiv modelliert werden. Darüber hinaus bietet das Modul umfangreiche Drag and Drop-Möglichkeiten, welche nicht nur das Modellieren der Prozesse erleichtern, sondern auch die Zuweisung weiterer Attribute zu den Aktivitäten. Ebenfalls lässt sich die Funktion auch auf Prozess- und Objektebene nutzen, um eine sinnvolle Ordnerstruktur zu bilden. Die

Formatierungsmöglichkeiten des Werkzeuges lassen keine Wünsche offen. Hervorzuheben sind die verschiedenen Ansichten der Prozesse. Die Prozesse können sowohl als Grafik, als Tabelle oder als Text angezeigt werden. Dies erlaubt Anwendern sowie Modellierern eine besondere Flexibilität der Darstellung. Die integrierte Syntaxprüfung erleichtert dem Modellierer die Arbeit. Besonders nützlich: Durch eine Nummerierung der Elemente wird eine 1:1 Zuordnung von Beschreibung und Aufgabe im Report ermöglicht. ADONIS NP nutzt BPMN 2.0 als Modellierungsstandard. Zudem können eine Vielzahl weiterer Diagrammtypen erstellt werden. Diese umfassen beispielsweise Dokumente, IT Systeme, Organigramme, Verantwortliche, Risiken und Kontrollen.



## Dokumente und Content

Die Abbildung von Dokumenten ist in ADONIS NP über eine Dokumentenverwaltung möglich. Dabei können unterschiedliche Dateiformate hochgeladen und eingebunden werden. Über ein Kontextmenü können Attribute zu den Dokumententypen parametrisiert werden. Die erstellten Dokumente können anschließend im Prozessmodell verwendet werden. Für weiterführende Inhalte bietet die Software eine Schnittstelle zu dem Content-Management-System Confluence an.

## Organigramme

Die Aufbauorganisation lässt sich in Adonis NP mittels verschiedener Organigramm-Typen einfach abbilden. Weiterführende Informationen zu den jeweiligen Organisationseinheiten, Stellen und Rollen können am jeweiligen Objekt hinterlegt werden. Die erstellten Rollen lassen sich Benutzern über das Attributfenster zuordnen, wodurch eine in sich geschlossene Abbildung der gesamten Organisation entsteht.



## Regulatorik

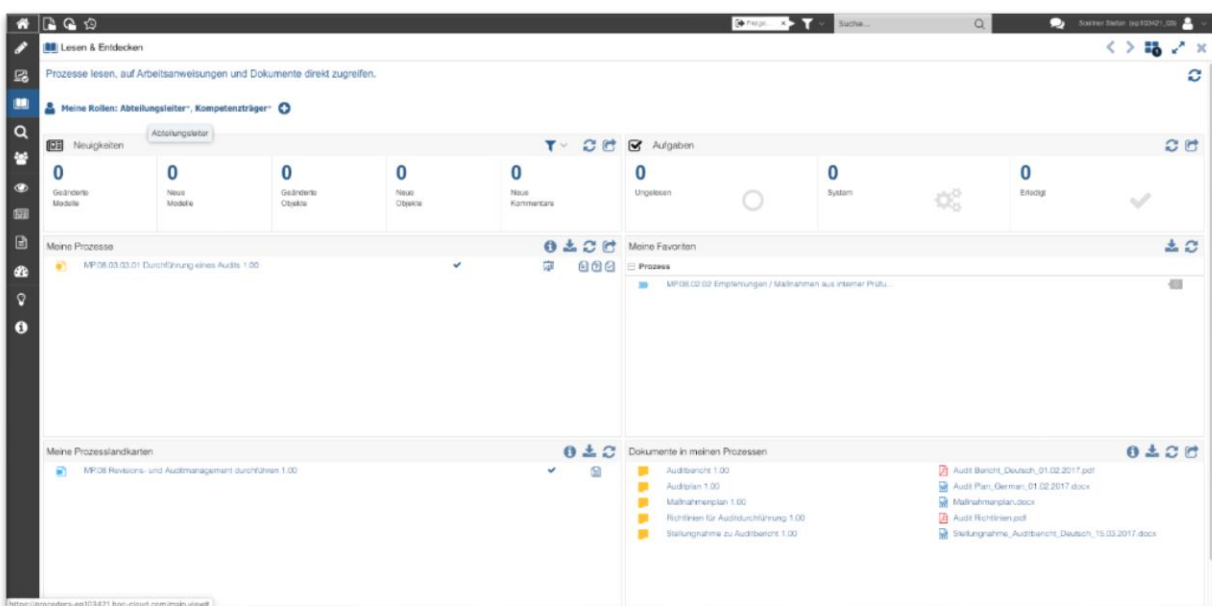
Mit der GRC Suite bietet Adonis eine umfassende Möglichkeit, Risiken und Kontrollen zu erfassen. Eine tabellarische Oberfläche erlaubt eine einfache, intuitive und schnelle Erstellung. Darüber hinaus lassen sich Risiken und Kontrollen direkt am jeweiligen Prozess beziehungsweise Prozessschritt hinterlegen. Die jeweils erfassten Risiken können mit den zugehörigen Kontrollen sowie dem Rollenmodell verknüpft und entsprechend einem User zugeordnet werden. Die integrierte Workflow-Engine erlaubt die turnusmäßige Überprüfung von Risiken und Kontrollen. Zudem können über eine Risiko-Kontroll-Matrix Risiken und Kontrollen miteinander verknüpft und ausgewertet werden. Somit ermöglicht die Software eine Gesamtsicht hinsichtlich des prozessualen IKS.

## Freigabe

Adonis verfügt über die Möglichkeit, mehrere Freigabeworkflows zu definieren. Die mehrstufigen Freigabeworkflows können über das Prozessportal angestoßen werden. Über das persönliche Dashboard im Bereich „Steuern und Freigeben“ sowie per Email erhalten die Beteiligten eine entsprechende Benachrichtigung. Kommentierungen in den Prozessen lassen sich von den am Freigabeworkflow beteiligten Akteuren vornehmen. Eine automatisierte Erinnerungsfunktion rundet diese Funktionalität ab. Gültigkeiten, Wiedervorlagen und Eskalationsregeln bei Nichtbearbeitung können ebenfalls frei definiert und administriert werden.

## Veröffentlichungsportal

Über das Adonis-Prozessportal lassen sich rollenspezifische Informationen bereitstellen. Das nutzerindividuelle Cockpit fasst alle relevanten Informationen übersichtlich zusammen.



Die Anwender können über die Prozesslandkarte in tiefere Ebenen bis hin zum einzelnen Prozessdiagramm navigieren. Der Nutzer kann verschiedene Portalansichten über den Bereich „Mein GPM“ aufrufen. Darunter befinden sich Prozesse, Dokumente sowie Risiken. Zudem hat der Anwender die Möglichkeit, Favoriten zu hinterlegen. Die umfangreiche Suchfunktion durchsucht neben den Inhalten der Modelle auch die Inhalte der im System eingespielten Dokumente (Volltextsuche). Über die Filterfunktion in der Suche können die Ergebnisse ebenfalls eingegrenzt werden.

## Versionierung

Über einen grafischen sowie tabellarischen Modellvergleich lassen sich erstellte Prozesse miteinander vergleichen. Über das Portal lassen sich im Bereich „Neuigkeiten und Aufgaben“ Änderungen an den Prozessen anzeigen. Zudem kann der Nutzer per Email über ihn betreffende Änderungen informiert werden.

## Auswertung

Adonis stellt eine Vielzahl von Auswertungsmöglichkeiten bereit. So können beispielsweise Statusabfragen der im System hinterlegten Prozesse sowie eine Risiko-Matrix erstellt werden. Informationen zu Prozessmodellen lassen sich in einem frei einstellbaren Export an Auditoren versenden. Darüber hinaus steht neben den Reports auch das Analysedashboard zur Verfügung. Über die interne Prozesssimulationsfunktion können Prozesse weitreichend untersucht werden.

Die Funktionalitäten bieten dem Nutzer alles, was er für eine Optimierung seiner bestehenden Prozesse benötigt. Jeder Prozess mit entsprechend hinterlegten Attributen kann direkt über den Editor simuliert werden. Die Prozessschrittanalyse zeigt dem Nutzer in Echtzeit die entsprechenden Ressourcen zu den Schritten an. Darüber hinaus können eine unterschiedliche Anzahl an Durchläufen simuliert werden. Die Ergebnisse werden übersichtlich in einem Dashboard dargestellt, können aber ebenfalls in Excel exportiert werden.

## Administration

ADONIS NP bietet eine umfangreiche Verwendung von Rollen und Rechten. Durch das „Administrations-Toolkit“ verfügt das Werkzeug über eine Anwendungskomponente, die Funktionen zur Benutzerverwaltung bereitstellt. Über dieses können einzelne Anwender angelegt und bestimmten Benutzergruppen zugeordnet werden.

Bereits in der Standardkonfiguration ermöglicht Adonis den Administratoren sehr umfassende Möglichkeiten, welche es erlauben, die Software individuell auf das jeweilige Unternehmen anzupassen.

## Automatisierung und Workflow

Seit Anfang des Jahres 2020 arbeitet Adonis eng verzahnt mit TIM Solutions als Partner für die Prozessautomatisierung zusammen. Das Modul „Adonis Process Automation powered by TIM“ lässt sich über den BOC Marketplace beziehen. Prozesse können so in Adonis NP erstellt und anschließend durch die nahtlose Integration in TIM überführt werden. In TIM gibt es vielfältige Möglichkeiten um die Prozesse anschließend zum Leben zu erwecken. Beispielweise können Formulare und Checklisten erstellt und Personen über ihre Aufgaben automatisch benachrichtigt werden. Bei der Automatisierung selbst werden in TIM eigenständige Vorgänge erzeugt. In der übersichtlichen Aufgabenliste kann der User jederzeit seine prozessbezogenen Aufgaben einsetzen, über die er ebenfalls per Email informiert wird. Ebenfalls lassen sich durch Business Monitoring die Abläufe in TIM überwachen und auswerten. Alle Daten werden über ein Dashboard visualisiert und somit lassen sich leicht Schwachstellen in den Workflows bzw. Prozessen erkennen.

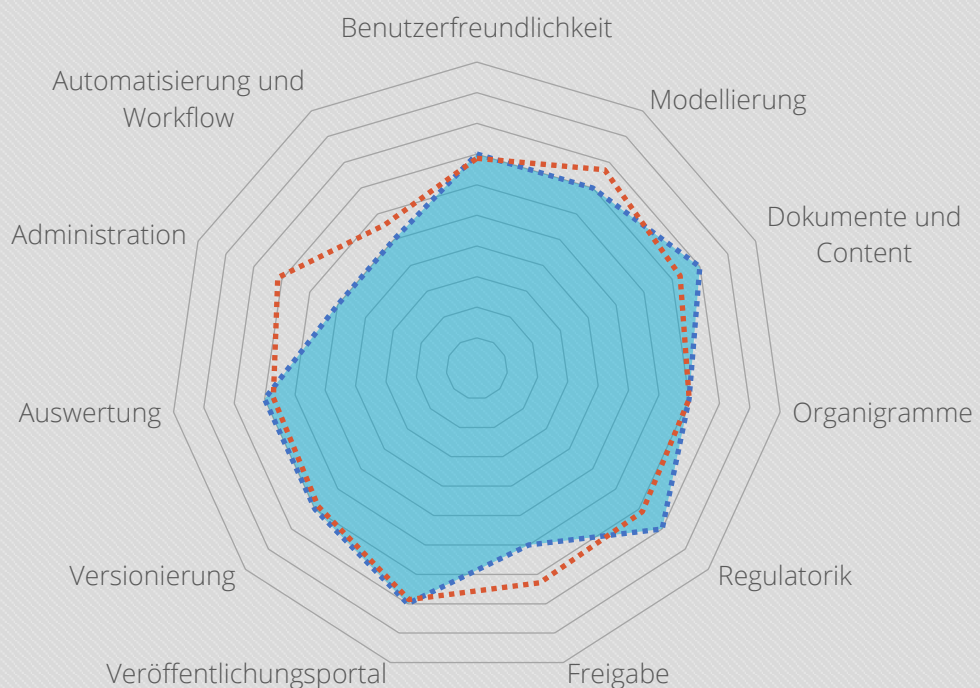
*Tim Solutions ist Anbieter und Vorreiter im Bereich der Low-Code-Automatisierung von Human Workflows.*

Tim Solutions

## Adonis NP ist geeignet für...

.... Banken, die ein Werkzeug mit großem Funktionsumfang insbesondere für gehobene Ansprüche und einem übersichtlichen Veröffentlichungsportal suchen, das mit der GenKonfiguration sowie der Schnittstelle zum Kernbanksystem agree21 im genossenschaftlichen Umfeld weit verbreitet ist.

BEWERTUNGSERGEBNIS



Adonis Np Durchschnitt

# AENEIS

## Hersteller und Produkt

Aeneis aus dem Hause der Intellior AG ist ein ausgereiftes und sehr umfassendes Prozessmanagementwerkzeug. Erstmals 1993 veröffentlicht, stellt das Werkzeug in der aktuellen Version 6.3.100.73 ein übersichtliches BPM-Portal bereit.

Aeneis bietet dank einer Vielzahl an Zusatzmodulen und Schnittstellen enorme Individualisierungsmöglichkeiten. Die Software ist modular aufgebaut. So können benötigte Module flexibel der Organisation entsprechend zugekauft werden. Auch bei der Anpassung der Software lässt der Hersteller dem Administrator viel Raum zur Konfiguration.

<p><b>Intellior AG</b></p> <p>Zettachring 12 70567 Stuttgart</p> <p>www.intellior.ag info@intellior.ag</p> <p>T +49 711 6868 930 F +49 711 6868 93299</p>	UNTERNEHMEN
---	-------------

<p>1993 gegründet</p> <p>30+ Mitarbeiter</p> <p>1000+ Kunden</p>	KEY FACTS
--	-----------

Die Intellior AG hat dabei mehr als 1000 Kunden aller Branchen und Größen im Portfolio. Zu diesen gehören hauptsächlich in Deutschland ansässige Unternehmen, sowie vereinzelt auch Dax-Konzern. Unter den Kunden befinden sich auch diverse Volksbanken.

## Benutzerfreundlichkeit

Die Oberfläche von Aeneis ist übersichtlich gestaltet. Das Werkzeug ist in einem tabellenartigen Aufbau strukturiert, welche stark an Explorer-Strukturen von Windows erinnert. Alle notwendigen Funktionen lassen sich gut erreichen. Für Neueinsteiger hat Aeneis ein Onboarding integriert, welches beim erstmaligen Starten der Software einfach durch die Funktionalitäten führt. Dadurch lassen sich wichtige Funktionen auf einen Blick erkennen. Die Prozessbilder sind übersichtlich dargestellt und angehängte Dokumente, IT-Systeme oder sonstige Attribute sind anschaulich an den Prozessen angeheftet.

## Modellierung

Das Modellieren der Prozesse ist zum einen durch einen Smart Modeller, welcher in Form einer Tabelle ebenfalls Verzweigungen darstellen kann, sowie über den sogenannten Web Modeller möglich. Dieser stellt alle Funktionalitäten dar, welche man sich als Modellierer wünscht. Das Werkzeug fokussiert dabei auf die Darstellung in der BPMN-Notation. Besonders fällt die einfache Modellierung von Zwischenschritten im Prozess auf – das Werkzeug schiebt dabei automatisch den Prozess zurecht. Mit Hilfe des individualisierbaren Syntax-Check können Fehler in der laufenden Modellierung zudem reduziert werden.

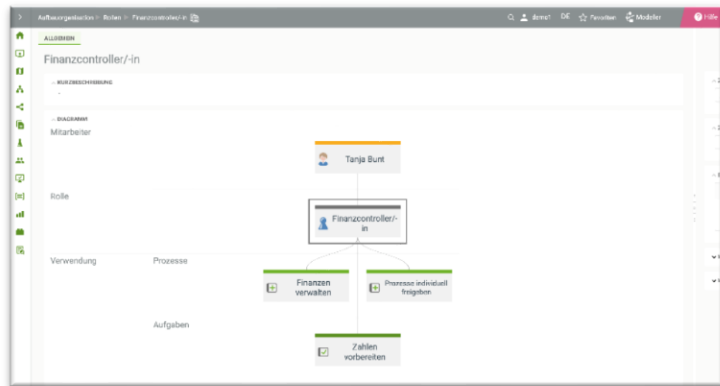
Modellieren per Drag & Drop von zum Beispiel Rollen, Risiken etc. und die automatisierte Positionierung von Elementen unterstützen ebenfalls das schnelle Arbeiten.

## Dokumente und Content

Mit Aeneis ist es möglich, Dokumente zu speichern und diese mit den entsprechenden Prozessen zu verknüpfen. Die Dokumentenhandhabung ist mit einer Light-Version eines Dokumentenmanagementsystems (DMS) zu vergleichen. Die wesentlichen Funktionen im Umgang mit den Dokumenten sind vorhanden. Darüber hinaus kann das Werkzeug mit einem externen DMS über Links verknüpft werden.

## Organigramme

Im Bereich der Aufbauorganisation ist besonders hervorzuheben, dass die Organigramme sowohl manuell erstellt und mit entsprechenden Stammdaten der Nutzer verknüpft werden können als auch durch die Software selbst generiert werden können. Dies spart vor allem bei einer Verknüpfung mit dem Active Directory (AD), also mit dem Windows User-Verzeichnis, sehr viel Zeit, da alle Stammdaten,



Organisationszugehörigkeiten,

Stellen etc. in Aeneis direkt aus

dem Active Directory übernommen werden können. Durch ein zusätzliches Modul bleiben die Informationen auch zukünftig synchronisiert, was die Pflege enorm erleichtert. Ebenfalls gut gelöst ist die Darstellung der Verantwortlichkeiten, in dem die Prozesse mit den Rollen und den entsprechenden Mitarbeitern verknüpft werden.

## Regulatorik

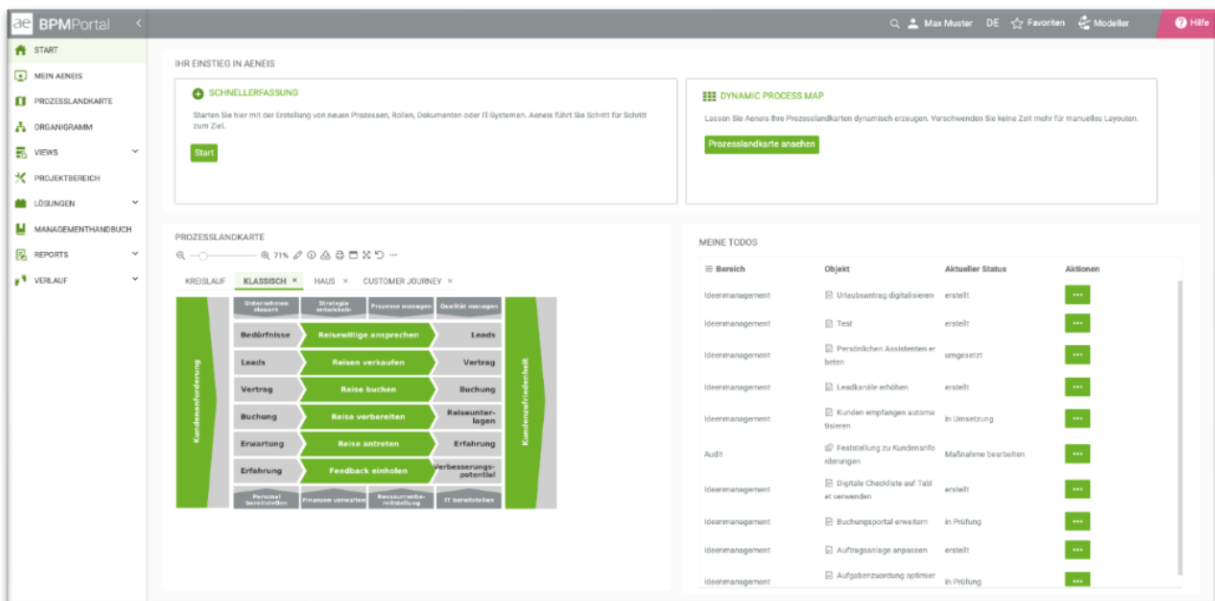
Wie schon bei anderen Modulen bietet Aeneis auch beim Thema Regulatorik erweiterte Möglichkeiten an. Risiken sowie Kontrollen können am Prozess bzw. an der Aktivität direkt hinterlegt werden. Über ein zusätzliches Modul können regelmäßige Überprüfungen der Risiken und Kontrollen durchgeführt werden. Die animierten Heatmaps und Diagramme zeigen die Eintrittswahrscheinlichkeiten und Auswirkungen der Risiken, welche die verschiedenen Prozesse mit sich bringen. Das Dashboard liefert zudem eine Übersicht über alle wesentlichen Risiken, um diese gezielt bearbeiten zu können.

## Freigabe

Über Aeneis können sowohl Prozesse als auch Dokumente einfach freigegeben werden. Über die Erweiterung lassen sich ein- und mehrstufige Workflows inklusive der Benachrichtigungsfunktion aller beteiligten Nutzer einfach konfigurieren. Die Freigabe von Prozessen kann durch Freigeber im Portal abgebildet werden. Über die Aufgabenliste erhält der Freigeber einen Überblick, über die von ihm freizugebenden Prozesse und kann diese im Rahmen der Freigabe kommentieren und gegebenenfalls zurückspielen.

## Veröffentlichungsportal

Im personalisierbaren BPM-Portal bietet das Werkzeug die Möglichkeit, Prozesse und Prozesslandkarten zu veröffentlichen. Die Navigation im Portal ist für den Nutzer leicht verständlich und erfolgt intuitiv. Im Portal werden die eigenen Prozesse basierend auf den Rollen dargestellt, an denen der Nutzer beteiligt ist. Die Prozessdarstellungen erfolgen übersichtlich und für den Endnutzer gut verständlich. Ein Steckbrief gibt neben dem Prozessdiagramm einen Überblick über die wichtigsten am Prozess hinterlegten Attribute. Die Historie der Prozesse ist im Portal vollständig nachvollziehbar. Wie bei Aeneis generell sind auch hier die jeweils darzustellenden Informationen komplett individualisierbar.



## Versionierung

Mit jeder Freigabe und Veröffentlichung eines Prozesses oder Dokumentes legt Aeneis eine neue produktive Version an. Alte Versionen bleiben in der Historie erhalten und können bei Bedarf wieder eingespielt werden.

Im Bereich „Mein Aeneis“ werden neben den persönlichen Aufgaben auch Änderungen an den eigenen bzw. auch favorisierten Prozessen publiziert.

## Auswertung

Das Reporting konzentriert sich in Aeneis auf die wesentlichen Prozessreports. Prozesse können nach dem Erstellen in den gängigen Formaten exportiert werden. Eine Massendruckfunktion ist nach erstmaliger Konfigurierung möglich. Risiken und Kontrollen können über das zusätzliche Modul ausgewertet werden. Ebenfalls bietet das Werkzeug die Möglichkeit ein Managementhandbuch mit den Prozessen und Normen zu erstellen, welches anschließend exportiert werden kann.

In Aeneis integriert ist eine einfache Prozessanalyse in Form einer Reifegradanalyse, Prozesskostenrechnung und Schwachstellenanalyse. Die Inputparameter können direkt über das System eingegeben werden. Auf eine Visualisierung der Prozessschritte mit den jeweiligen Parametern der Analyse wird verzichtet.

## Administration

Aeneis verfügt über ein umfassendes Benutzer- und Berechtigungskonzept. Der Administrator hat im entsprechenden Bereich die Möglichkeit, Berechtigungen für einzelne Nutzer sowie Gruppen bis auf Objektebene festzulegen. Ebenfalls kann die Funktionalität der Software flexibel auf Benutzergruppen angepasst werden.

Über die Benutzeroberfläche kann das Werkzeug auf das individuelle Design der Organisation angepasst werden. Dabei können Farben und Logo verändert werden. Die Anpassungsmöglichkeiten sind einfach gestaltet, so dass auch der Administrator die meisten Themen eigenständig konfigurieren kann, ohne auf den Support zurückgreifen zu müssen.

## Automatisierung und Workflow

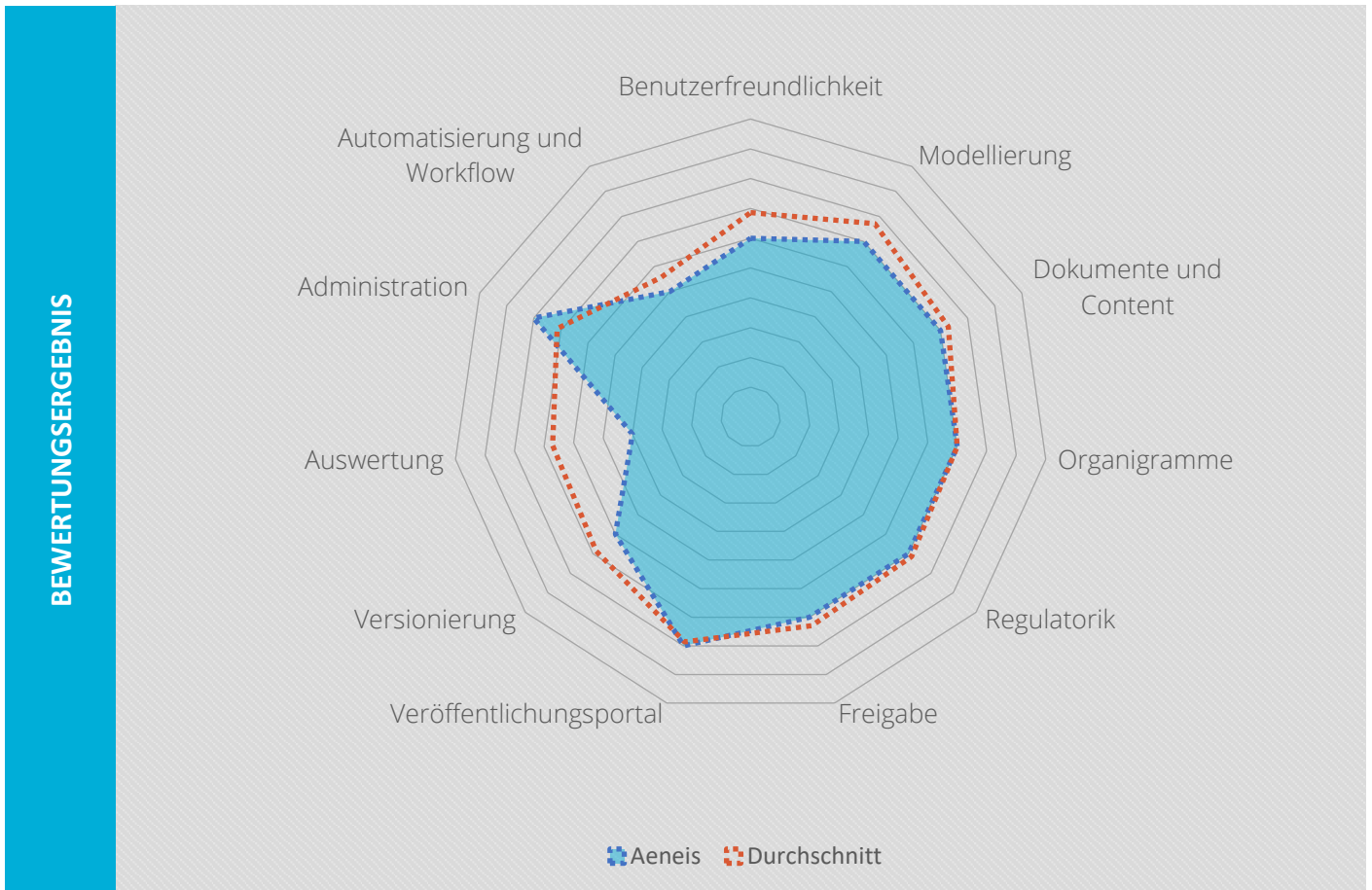
Beim Thema Prozessautomatisierung arbeitet Aeneis wie auch andere Softwarehersteller mit dem Anbieter TIM als White-Label Lösung zusammen. Die Workflow Engine nennt sich bei Aeneis BPMN Flow. Die modellierten Prozesse können in Aeneis um weitere Workflow Attribute ergänzt und anschließend über BPMN Flow ausgeführt werden. In BPMN Flow können die erstellten Vorgänge verwaltet und Aufgaben zu den Prozessen entsprechend angezeigt werden. Mitarbeiter werden über die Aktivitäten via Email benachrichtigt. Ebenfalls können die Workflows über eine Monitoring-Einheit mittels Dashboards überwacht werden. BPMN Flow erlaubt ebenfalls die revisionssichere Dokumentation aller gestarteten Vorgänge und sorgt somit für Transparenz und Nachvollziehbarkeit in den Abläufen.

*Tim Solutions ist Anbieter und Vorreiter im Bereich der Low-Code-Automatisierung von Human Workflows.*

Tim Solutions

## Aeneis ist geeignet für...

... Banken, die vor allem ein flexibles und modular aufgebautes Werkzeug mit vielen Anpassungsmöglichkeiten in der Administration suchen, welches mit seinen Funktionalitäten ein umfassendes Prozessmanagement ermöglicht.





# ARIS

## Hersteller und Produkt

Die Software AG steht seit über 40 Jahren für Prozessmanagement-Software und ist eines der bekanntesten Produkte auf dem BPM-Softwaremarkt. Mit Hauptsitz in Darmstadt und 70 Standorten weltweit beschäftigt das Unternehmen mehr als 4.000 Mitarbeiter.

Die Aris Cloud ist eine von vielen Produktgruppen der Software AG. Für Prozessmanagement stellt der Hersteller seit Anfang 2020 mit Aris Elements eine Cloud Software in der aktuellen Version 10.0.12.50 zur Verfügung. Aris Elements bietet die Möglichkeit, Prozesse zu erstellen, freizugeben und zu veröffentlichen. In der Enterprise Version sind alle notwendigen Module in einem Paket zusammengefasst.

Grundsätzlich zählt Aris zu den sehr umfassenden Werkzeugen und setzt bei intensiver Nutzung auf ein hohes technologisches Verständnis. Die Software ist dabei branchenübergreifend bei mehr als 10.000 Kunden mit über zwei Millionen Nutzerlizenzen im Einsatz. Zu den Großkunden aus dem Bereich Banking zählen unter anderem die ING, Credit Suisse und die Rabobank.

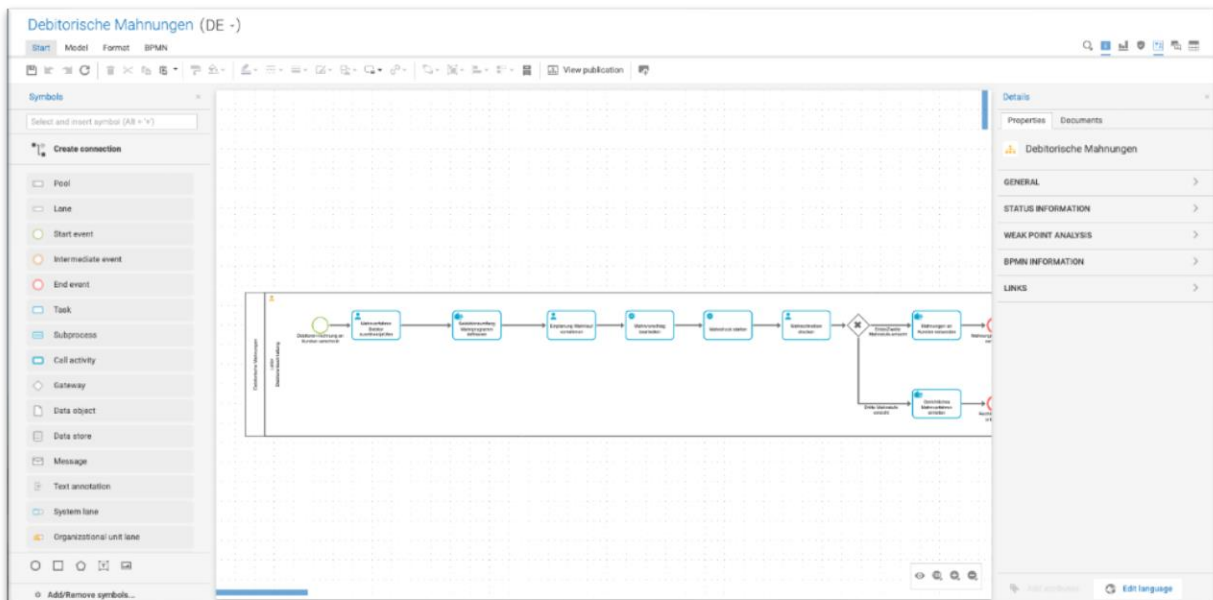
## Benutzerfreundlichkeit

Aris Elements besticht durch eine ansprechende Oberfläche, welche mit modernem Design und praktikablen Funktionalitäten überzeugt. Der Benutzer der Software findet sich über die Einstiegsoberfläche, die auch individuell angepasst werden kann, gut zurecht. Je nach Berechtigungsstufen findet man über die Kacheldarstellung entsprechende Menüpunkte. Die Prozessbilder sowie Organigramme werden übersichtlich dargestellt. Über die praktischen Collaboration-Funktionalitäten kann sich der Nutzer jederzeit mit seinen Kollegen zu den Prozessen austauschen. Generell verfolgt Aris einen Ansatz, welcher sehr auf Zusammenarbeit bei der Prozessgestaltung ausgelegt ist. Besonders hervorzuheben ist die einfache Einbindung von mehreren Sprachen, welche vor allem bei international tätigen Unternehmen von Bedeutung ist.

<p><b>Software AG</b></p> <p>Uhlandstraße 12 64297 Darmstadt</p> <p><a href="http://www.softwareag.com/de/">www.softwareag.com/de/</a> <a href="mailto:info@softwareag.com">info@softwareag.com</a></p> <p>T +49 6151 920 F +49 6151 9211 91</p>	UNTERNEHMEN
<p>1995 gegründet</p> <p>4000+ Mitarbeiter</p> <p>10.000+ Kunden weltweit</p>	KEY FACTS

## Modellierung

Auch das Design des Editors ist sehr ansprechend gestaltet. Unterschiedliche Sachverhalte werden mit diversen Notationssprachen veranschaulicht. In Aris können nicht nur BPMN-Modelle modelliert werden, sondern auch DMN Diagramme, EPK Prozessketten etc.. Dies lässt für den Modellierer keine Wünsche offen. Prozesselemente lassen sich einfach per Drag and Drop einfügen und verschieben. Die Modellierung funktioniert sowohl über eine Schnell-Modellierungs-Tabelle als auch über den Editor. Besonders übersichtlich können auch Prozesslandkarten über verschiedene Ebenen angelegt werden, welche anschließend bis hin zum Prozessdiagramm miteinander verlinkt werden können. Auch die Syntaxprüfung für Elemente kann auf die eigenen Modellierungskonventionen angepasst werden. Bei jedem Speichern wird das Model anschließend automatisch geprüft.



## Dokumente und Content

Im Aris System können mitgeltende Dokumente hinterlegt werden. Diese werden durch eine Verlinkung mit der entsprechenden Aktivität im Prozess verknüpft werden. Es lassen sich Dateien unterschiedliche Formate in den Dokumentenspeicher laden. Dokumente können somit zentral über die Dokumentenablage verwaltet werden.

## Organigramme

Die Darstellung der Aufbauorganisation ist in Aris besonders anschaulich gelöst. In der sehr übersichtlichen Modellierungsumgebung können Organigramme mit entsprechenden Organisationseinheiten, Stellen sowie Rollen einfach angelegt und miteinander verknüpft werden. Dazu lassen sich Stellenbeschreibungen ebenfalls hinter der entsprechenden

Stelle verankern. Die Abbildung der Unternehmensstrukturen ist bis auf Mitarbeiterebene möglich und kann mit der Benutzerverwaltung verknüpft werden.

## Regulatorik

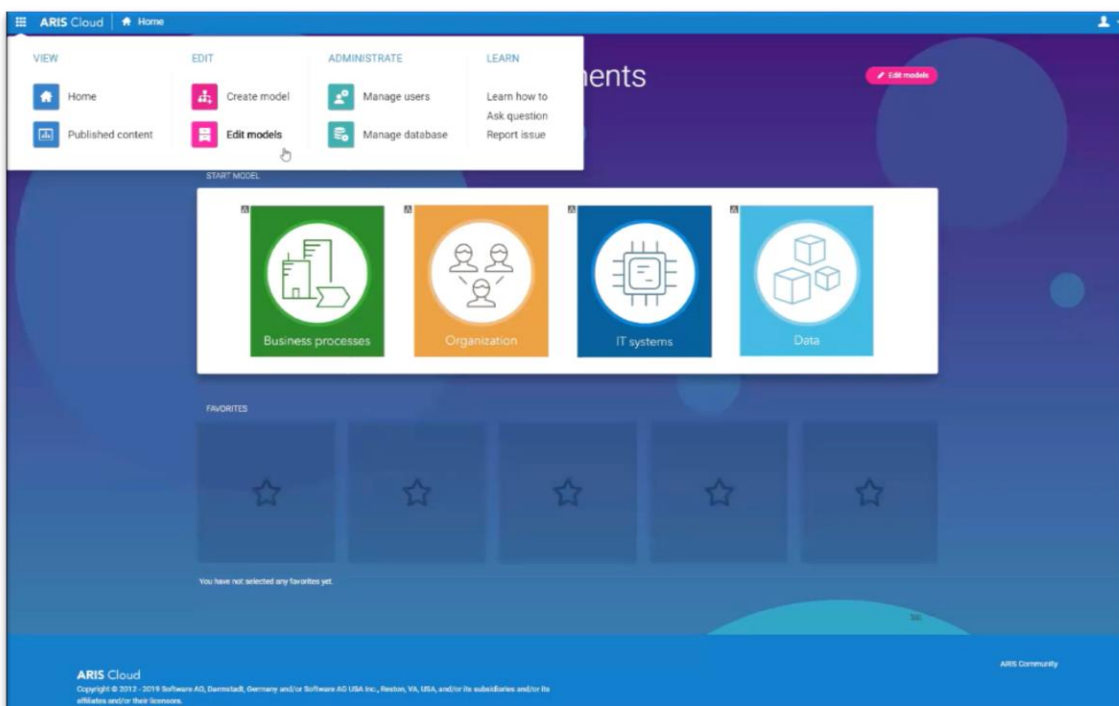
In der Enterprise Version bietet Aris das Modul Governance an. Über das Modul können Risiken und Kontrollen flexibel angelegt und im turnusmäßigen Rhythmus überprüft werden. Die Risikobewertung kann über zweistufige Workflows inklusive Zeitstempel durchgeführt werden. Die Ergebnisse können in verschiedenen Diagrammen ausgewertet werden. Alle Einzelheiten dazu werden auf einem übersichtlichen Dashboard dargestellt. Über das Governance Modul können zudem methodisch Regeln für das Geschäftsprozessmanagement unternehmensweit festgelegt werden. Neben anderen Erweiterungen ist das Modul ab der Enterprise Version von Aris Elements verfügbar.

## Freigabe

Die Freigabeworkflows sind in Aris frei definierbar. Über den Workflow können Prozesse und angefügte Dokumente revisionssicher freigegeben werden. Die Freigabe wird in den Attributen zu den Modellen inklusive der Historie übersichtlich dargestellt und gespeichert. So lässt sich nachvollziehen, wann welcher Nutzer welchen Prozess oder Inhalt freigegeben hat. Über die Aufgabenliste erhält der Freigeber seine Aufgaben und kann Modelle ebenfalls darüber genehmigen.

## Veröffentlichungsportal

Im Aris Portal werden Prozesslandkarten, Prozesse sowie alle weiteren Diagramme auf mehreren Ebenen übersichtlich dargestellt. Die Volltextsuche inklusive Filterfunktion



ermöglicht ein einfaches Finden benötigter Informationen. Die Oberfläche kann nach den Wünschen des Benutzers flexibel angepasst werden. Besonders interessant sind die Möglichkeiten der sozialen Interaktionen, die Aris seinen Nutzern bereitstellt.

## Versionierung

Freigegebene Modelle werden im System revisionssicher archiviert. Vergangene Versionen können eingesehen und wiederhergestellt werden. Ein Versionsvergleich unterstützt den Nutzer bei der Identifikation von Änderungen. Die Versionierung ist sowohl für Prozesse als auch Dokumente gleichermaßen nutzbar.

Änderungen im Prozess werden über das Portal an Mitarbeiter kommuniziert. Eine Email-Benachrichtigung über bestimmte Prozesse ist ebenfalls möglich.

## Auswertung

Beim Thema Reporting bietet Aris dem Nutzer vollumfassende Möglichkeiten. So können nicht nur Prozessbilder in den verschiedenen Formaten exportiert werden, sondern auch Handbücher zu Prozessen erstellt werden. Darüber hinaus können die Reports unternehmensspezifisch angepasst und als Vorlage gespeichert werden.

Die Aris Prozess Simulation dient der Prozessanalyse und Prozessoptimierung. Über die Prozesssimulation können erstellte Prozesse einzeln bewertet oder miteinander verglichen werden. Die Simulation ermöglicht den Vergleich zu Durchführungszeiten, Schwachstellen, Engpässen und Ressourcenbedarf.

## Administration

Benutzer lassen sich über das Admin Portal einfach erstellen und per Email zur Softwarenutzung einladen. Darüber hinaus lassen sich auch Benutzer einfach per csv. importieren. Auch eine Verknüpfung mit dem Active Directory ist möglich. Ebenfalls können Benutzergruppen einfach angelegt werden. In der Verwaltung können den Nutzern verschiedene Rechte wie Architect, Designer und Viewer und Admin zugewiesen werden.

Über das Admin-Portal hat der Admin zudem die Möglichkeit die Software an das Unternehmen anzupassen. Alle Oberflächen inklusive der Dashboards von Aris können individuell angepasst werden.

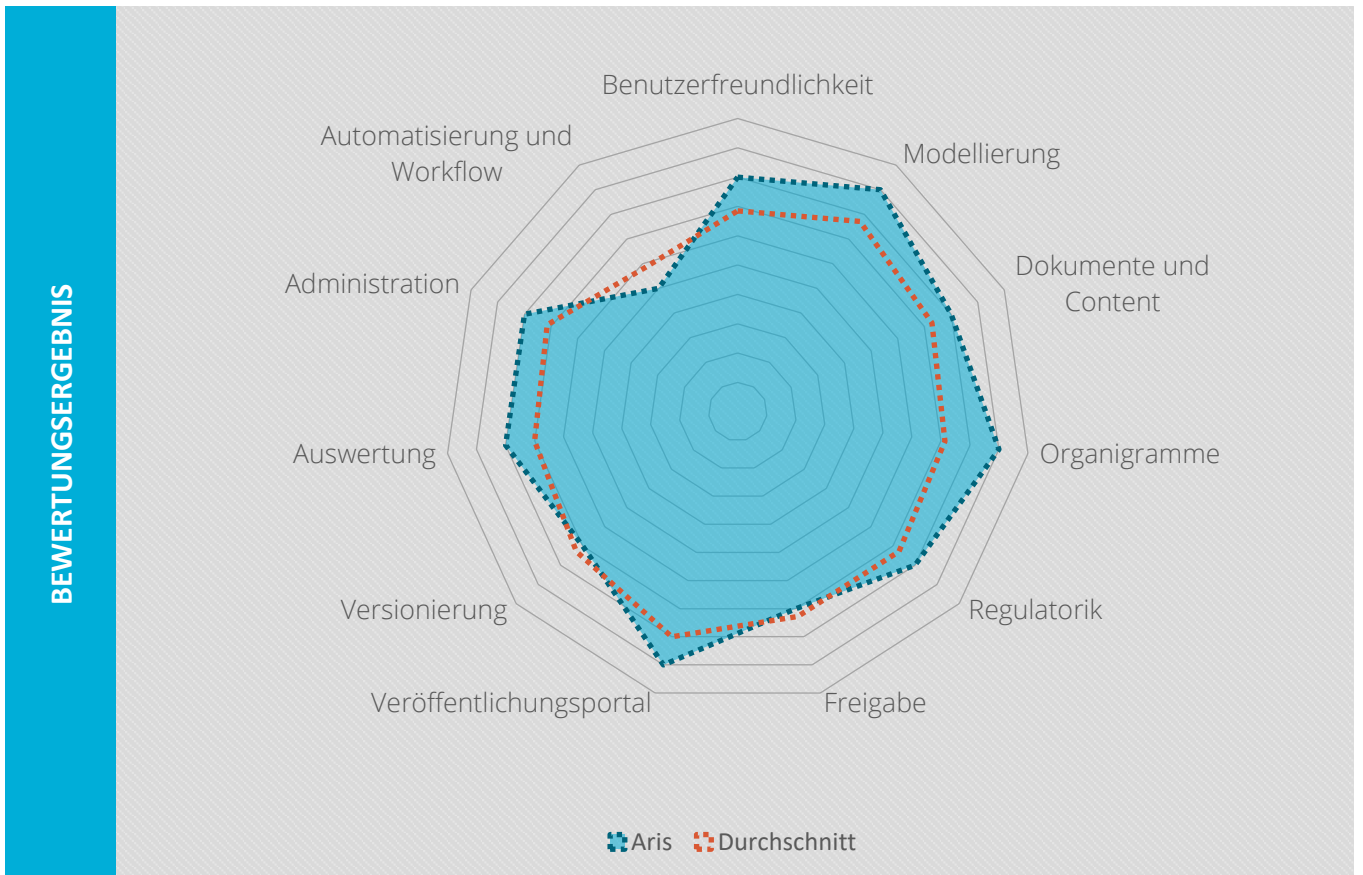
## Automatisierung und Workflow

Beim Thema Automatisierung überlässt Aris spezialisierten Workflow Anbietern den Freiraum, die erstellen Prozesse zu automatisieren. Einzig der ARIS Risk & Compliance Manager umfasst eine eigene Workflow-Engine. Über diesen lassen sich regelmäßige Prüfungen für Risiken und Kontrollen durchführen. Ansonsten fungiert ARIS als Design-

Umgebung, Prozesse werden in ARIS erstellt und zur Ausführung mittels Export an eine beliebige Execution-Engine übergeben.

## Aris ist geeignet für...

... Banken mit erfahrenen Prozessmanagern und weitreichenden Anforderungen an Funktionsumfang und Skalierbarkeit, die ein Werkzeug mit guter Benutzerfreundlichkeit und intuitivem Veröffentlichungsportal mit ausgeprägten Kollaborationsfunktionalitäten suchen.



# BIC CLOUD



## Hersteller und Produkt

Die „BIC Cloud BPM Suite“ stellt ein integriertes System aus verschiedenen Modulen dar. Das Produkt „BIC Cloud Design“ vereint unter anderem die Prozessmodellierung, die prozessorientierte Dokumentenverwaltung und die Publikation. Über das Modul „BIC Cloud Workflow“ lassen sich die vorher erstellten Prozesse einfach automatisieren. Den Abschluss bildet das Modul „BIC Cloud Monitor“ über welches die Prozesse anhand von Kennzahlen, Durchlaufzeiten oder Kapazitätsauslastung überwacht und ausgewertet werden können. In Bezug auf das Hosting gibt es verschiedene Möglichkeiten, wobei BIC in der Cloud Version mit Partnern wie

der Deutsche Telekom, Amazon Webservice und Azure zusammenarbeitet. Das Hosting ist dabei auch in Deutschland möglich. Der Kunde kann zwischen einer Public Cloud, Private Cloud und einer On Premise-Version wählen. Darüber hinaus arbeitet BIC Cloud auch mit Partnern wie zum Beispiel UI Path zum Thema Robotic Process Automation zusammen. Das Produkt wird in der aktuellen Version 5.2.2. angeboten und bei mehr als 1000 Kunden weltweit eingesetzt. Zu den Kunden zählen neben Investitions- und Landesbanken auch zahlreiche kleine und mittelständische Unternehmen, weltweit agierende Konzerne sowie Bildungseinrichtungen und Organisationen der öffentlichen Verwaltung. Etwa 85% der Kunden haben ihren Sitz in Europa, die meisten im DACH-Raum.

### GBTEC Software + Consulting AG

Gesundheitscampus-Süd 23  
44801 Bochum

www.gbtec.de  
info@gbtec.de

T +49 234 97645-100  
F +49 234 97645-101

UNTERNEHMEN

2004 gegründet

100+ Mitarbeiter

1000+ Kunden weltweit

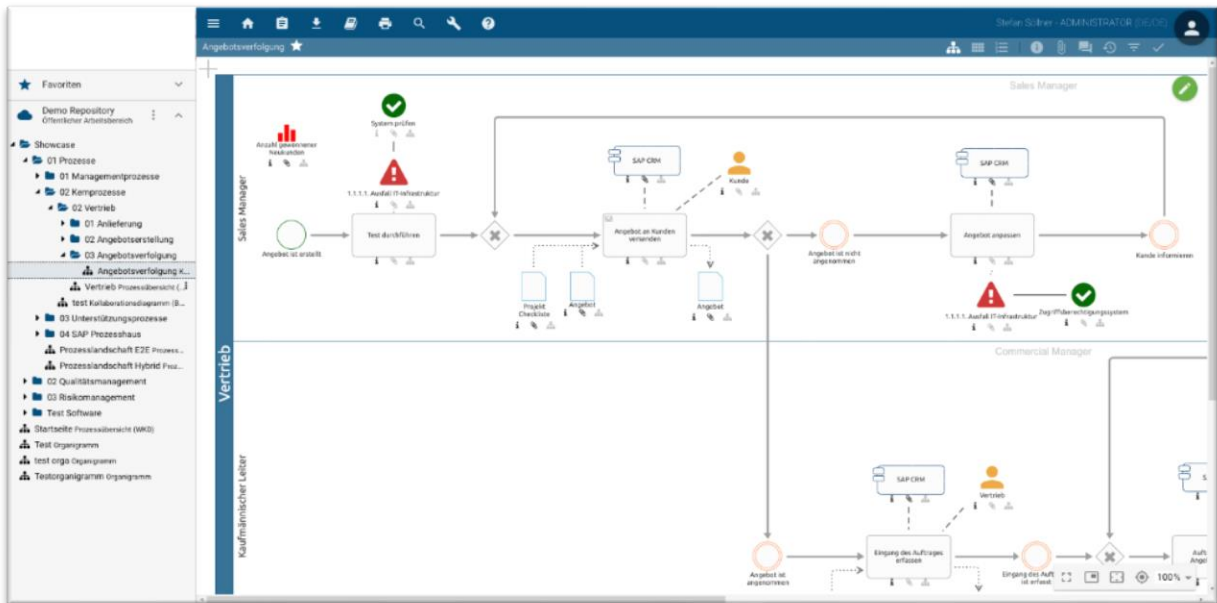
KEY FACTS

## Benutzerfreundlichkeit

Die Software BIC Cloud besitzt eine sehr ansprechende und leicht zu bedienende Oberfläche. Dadurch wird gerade Neulingen im Prozessmanagement der Einstieg in die Thematik extrem erleichtert. Die Software wirkt nicht überladen und beschränkt sich auf die wesentlichen Funktionen. Diese werden nach eigener Aussage in regelmäßigen Abständen mit Kunden aber auch Partnerunternehmen weiterentwickelt. Generell versucht das Werkzeug seinen Bediener in seinen Funktionalitäten in den Vordergrund zu stellen, was sehr positiv hervorzuheben ist.

## Modellierung

Der sehr übersichtlich gestaltete Editor macht es für den Modellierer einfach, die Prozesse aufzunehmen. Alle wesentlichen Funktionen zum Editieren und Formatieren der Prozesse befinden sich an der zu erwartenden Stelle. Es können für den Modellierer Favoriten definiert werden, welche häufig Verwendung finden. Alle im Katalog erstellten Objekte können durch die entsprechend berechtigte Person angenommen oder abgelehnt werden. Dies verhindert ein Erstellen von willkürlichen Elementen durch verschiedene Modellierer.



BIC bietet zur Modellierung der Abläufe die Notationen BPMN 2.0 und EPK sowohl online als auch offline an. Neben dem grafischen Prozessschaubild transferiert BIC den modellierten Prozess zudem in weitere Darstellungsformen wie beispielsweise eine Zuständigkeitsmatrix gemäß RACI-Modell (RACI= Responsible, Accountable, Consulted, Informed) oder eine klickbare Ansicht zur Prozessausführung.

## Dokumente und Content

Dokumente und sonstige Inhalte können im Katalog hinterlegt werden. Dokumente können offline bearbeitet und anschließend wieder neu hochgeladen werden. Der unlimitierte Speicherplatz bietet Platz für eine Vielzahl an Inhalten in unterschiedlichen Dateiformaten. Dabei kann auch auf externe Inhalte verlinkt werden.

## Organigramme

Mit dem Editor lassen sich einfach mehrstufige Organigramme erstellen, welche mit Stellen und Rollen verknüpft werden können. Durch die Kombination kann eine einheitliche Aufbauorganisation in Kombination mit der Nutzerverwaltung abgebildet werden.

## Regulatorik

Mit „BIC Cloud GRC“ werden Risiken und Kontrollen angemessen ausgewertet und ein prozessorientiertes Internes Kontrollsystem (IKS) abgebildet. Darüber hinaus kann der Prüfungssturnus von Risiken und Kontrollen über Workflows automatisiert werden. In der Prozess-Designer Variante ohne Governance, Risk & Compliance (GRC) Modul können Risiken und Kontrollen mit entsprechenden Aktivitäten verknüpft werden. Des Weiteren lassen sich Attribute für das Dokumentieren von BCM, ISMS oder Datenschutzfolgeabschätzung einfach konfigurieren.

## Freigabe

Der integrierte Freigabeworkflow bezieht sich nicht nur auf die Prozesse, sondern kann ebenfalls unabhängig für Dokumente durchgeführt werden. Dabei ist dieser auch mehrstufig auf die jeweiligen Bedürfnisse des Unternehmens anpassbar. Es lassen sich dabei Benutzergruppen oder Einzelpersonen für die Freigabe festlegen.

## Veröffentlichungsportal

Mittels „BIC Cloud Portal“ veröffentlichen Nutzer Prozessanpassungen in Echtzeit im systemeigenen Webportal. In seinem persönlichen Bereich kann der Anwender auf Basis der modellierten Rollen die für ihn relevanten Prozesse, Dokumente oder IT-Systeme einsehen. Ebenfalls können entsprechende Prozesse favorisiert werden.



Die im Portal integrierte Volltextsuche ermöglicht unter Zuhilfenahme von Filtern schnelle Ergebnisse bei der Suche.

Für die Einbindung aller Beteiligten in die Prozessdokumentation und -weiterentwicklung steht im Prozessportal eine intuitive Kommentarfunktion zur Verfügung, die das Hinterlegen



von Kommentaren direkt an den einzelnen Prozessmodellen oder Prozessobjekten ermöglicht. Per E-Mail werden ausgewählte Personen oder Personengruppen über den Kommentar benachrichtigt und können entsprechend reagieren. Somit entsteht ein systemgestützter KVP-Prozess.

## Versionierung

In BIC Cloud werden alle Prozesse sowie Dokumenten über eine Versionshistorie revisionssicher gespeichert. Über den Versionsvergleich können Änderungen in Prozessen in tabellarischer Form angezeigt werden. Darüber hinaus können Prozesse auch offline im Browser modelliert werden.

Änderungen werden per Push-/ Pull-Benachrichtigung kommuniziert. Zusätzlich werden Neuerungen an den Prozessen auf der persönlichen Startseite "MyNews" kommuniziert.

## Auswertung

Das Werkzeug bietet eine einfache und intelligente Auswertung der Prozesse an. Dabei können nicht nur Berichte in Form von Steckbrief, Handbuch oder auch RACI (RACI= Responsible, Accountable, Consulted, Informed ) Matrix Report geladen werden, sondern auch Auswertungen zu Prozessdurchlaufzeiten und Kosten, welche dann in Excel weiterbearbeitet werden können.

Die Prozesse können mittels Simulations-Reports und Prozessausführungssicht sowie mittels der separat zu lizenzierenden Process Mining analysiert werden. Aktuell wird die Simulation der Prozesse nicht live im Werkzeug dargestellt, sondern separat über eine Excel-Auswertung mit Variablen.

## Administration

Der Zugriff auf die Inhalte in BIC wird über die Benutzerverwaltung gesteuert. Das integrierte Berechtigungsmanagement ist ebenfalls für Administratoren über die Browseroberfläche erreichbar und somit kein zusätzliches Werkzeug notwendig. Die Berechtigung erfolgt rollenbasiert und Berechtigungen können auf Strukturen (Ordner, Modelle, Objekte des Modellierungs-Repositories) sowie Funktionen der Software ausgelegt werden. Zudem können bestehende Benutzerberechtigungen aus dem Active Directory übernommen werden - bis hin zu einer Single Sign On (SSO) Lösung. Für Nutzer bietet das Werkzeug Berechtigungen zum Lesen, Prüfen, Modellieren und Administrieren an.

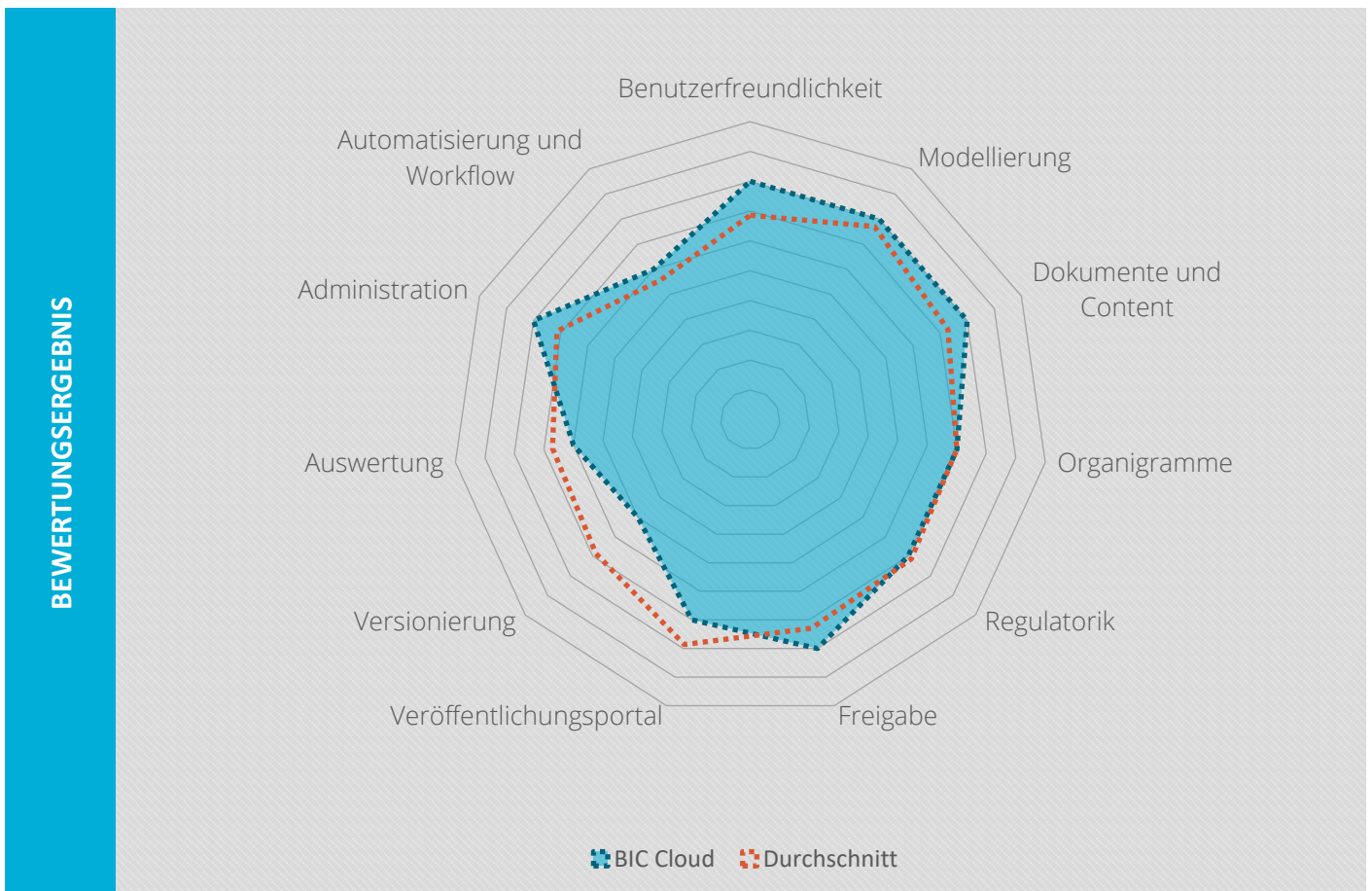
Das Werkzeug kann einfach über die Benutzeroberfläche auf das individuelle Design der Organisation angepasst werden. Die Anpassungsmöglichkeiten sind sehr intuitiv gestaltet, sodass auch der Administrator die meisten Anpassungen eigenständig konfigurieren kann, ohne auf den Support zurückgreifen zu müssen.

## Automatisierung und Workflow

BIC Cloud Workflow stellt die Automatisierungskomponente der BPM-Suite dar. In BIC Cloud Design modellierte Prozesse können mit Hilfe von BIC Cloud Workflow direkt ausgeführt werden. Ein zusätzliches Werkzeug ist dabei nicht notwendig. In BIC Cloud Workflow können Prozessabfolgen angelegt werden, durch die der Mitarbeiter den Prozess für jeden Vorgang separat durchläuft. Aus den unspezifischen Rollen im Prozess können bei jedem Durchgang einzelne Mitarbeiter sowie Benutzergruppen zugewiesen werden. Durch die Verknüpfung mit der Benutzerverwaltung werden die entsprechenden Personen direkt per Email benachrichtigt und die Aufgaben erscheinen in der Aufgabenliste. Das Modul der Automatisierung wurde Anfang 2020 erneuert. Eine Erweiterung um Formulare, Checklisten etc. wird im weiteren Jahresverlauf folgen.

## BIC Cloud ist geeignet für...

... Banken, die ein einfach erlernbares Werkzeug mit guten Modellierungseigenschaften suchen, das mit einem ansprechenden Design und einem benutzerfreundlichen Veröffentlichungsportal alle wesentlichen Funktionen für ein umfassendes Prozessmanagement bietet.



## IBO PROMETHEUS

### Hersteller und Produkt



Wir organisieren Zukunft.

Die Ibo Software GmbH gilt als eine der Pioniere, wenn es um das Thema Prozessmanagement geht. Der Hersteller bietet diverse Produkte rund um das Thema Organisationsentwicklung an. Neben Projekt-, Produkt- und Personalmanagement ist mit ibo.Prometheus auch ein integriertes und professionelles Prozessmanagement-Werkzeug im Angebot. Mittlerweile wurde die etablierte Software in der Version 19.02.7.6 um eine Web Modul ibo.WEB in der Version 20.1 ergänzt. Über diese lassen sich vor allem kollaborative Funktionen abbilden, wie zum Beispiel der Freigabeworkflow, die Kommentierung sowie die Veröffentlichung über ein Portal. Ibo Prometheus ist besonders bei Sparkassen im Einsatz. Dank Zertifizierung durch Fiducia & GAD IT AG inklusive einer agree21-Schnittstelle findet Ibo auch bei diversen PSD- Banken Anwendung. Seit 2008 hat der Hersteller eine Kooperation mit Camunda, bei der sie im Thema Workflows zusammenarbeiten.

#### ibo Software GmbH

Im Westpark 8  
35435 Wetzlar

www.ibo.de  
info@ibo.de

T +49 641 98210 700  
F +49 641 98210 600

UNTERNEHMEN

1987 gegründet

ca. 120 Mitarbeiter

KEY FACTS

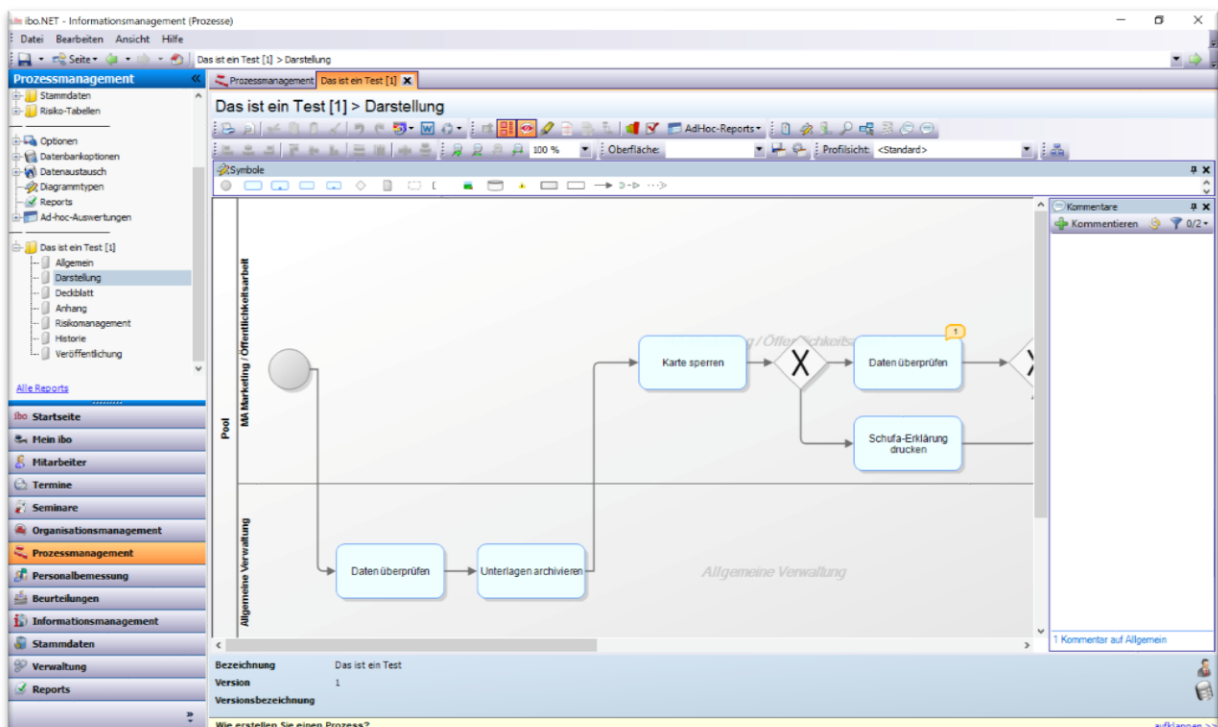
### Benutzerfreundlichkeit

Die Oberfläche der ibo.NET-Version ist funktional gestaltet und der Nutzer findet sich trotz der vielen Funktionen schnell zurecht. Die wichtigsten Elemente sind grafisch dargestellt. In der Funktionalität merkt der Nutzer die jahrelange Zusammenarbeit mit Banken, deren Bedürfnisse die Software mit der Oberfläche sehr gut bedient. Die Weboberfläche daneben kann in Punkto Design und der Benutzerfreundlichkeit ohne weiteres mit der sonst am Markt angebotenen Prozessmanagement-Software mithalten.

### Modellierung

Die Modellierung über die ibo.NET-Oberfläche funktioniert sehr flüssig. Alle notwendigen Werkzeuge lassen sich über die Menüleiste bzw. das Kontextmenü erreichen und der Modellierer findet sich im Allgemeinen schnell zurecht. Auch der Webeditor zur Modellierung funktioniert gut. Zusätzlich zu proprietären Modellierungsnotationen, wie Folgeplan und geblockter Text bietet Ibo auch den Standard BPMN an. Alle erforderlichen

Elemente lassen sich einfach per Drag and Drop auf die Oberfläche ziehen. Es können dabei verschiedene Sichten auf den Prozess mit jeweils verschiedenen Attributen erstellt werden. Somit behält man einfach den Überblick in einem Prozess. Ergänzende Prozessinformationen können bei Ibo Prometheus in einem Deckblatt bzw. Anhang neben dem Prozess abgebildet werden. Nach der Prozesserfassung kann der Prozess durch eine integrierte Syntaxprüfung geprüft werden. Über die Funktion „Stellungnahme“ können von den Prozessbeteiligten im Anschluss an die Aufnahme weitere Informationen eingeholt werden. Diese Stellungnahme kann von den Beteiligten bequem über die Weboberfläche durchgeführt werden.



## Dokumente und Content

Ibo.NET bietet die Möglichkeit Dokumente zu verwalten. Die Dateien können in der Datenbank revisionssicher gespeichert, sowie über einen Freigabeworkflows veröffentlicht werden. Ebenfalls lassen sich die Dokumente auch über die Webanwendung von Ibo verwalten. Am Prozess können die Dokumente sowohl mit Verweis auf das eigene Repository sowie als Link zu externen Speicherorten wie z.B. in ein Netzlaufwerk oder in eine Microsoft SharePoint, angehängen werden.

## Organigramme

Die Abbildung von Organigrammen gewährleistet das Zusatzmodul Ibo Aufbau-Manager. Die in der Datenbank hinterlegten Informationen können zur Erstellung von

Organigrammen einfach genutzt werden. Ebenfalls können die Daten für die Abbildung eines Rollenmodells verwendet werden. Eine Darstellung bis auf Mitarbeiterenebene erfüllt das Werkzeug genauso wie die Erstellung von Stellenbeschreibungen.

## Regulatorik

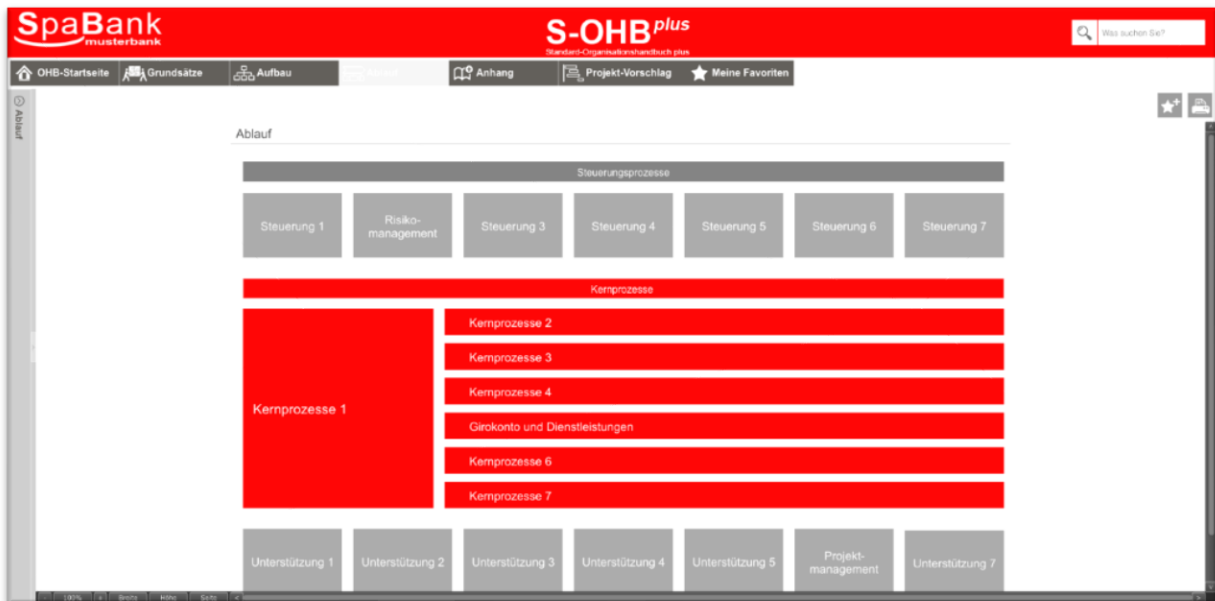
Als langjähriger Hersteller ist Ibo mit den regulatorischen Anforderungen im Bankenumfeld bestens vertraut. Alle im Prozess auftretenden Risiken können sowohl am Prozess als auch auf Aktivitätenebene dokumentiert werden. Mittels anpassbarer Profilsichten können die Risiken ein und ausgeblendet werden. Eine Risiko-Kontroll-Matrix verknüpft die Risiken mit den Kontrollen und lässt sich ebenfalls auswerten. Die turnusmäßige Überprüfung von Risiken sowie Kontrollen funktioniert über die Weboberfläche mit den entsprechenden Workflows sehr gut.

## Freigabe

Ibo bietet vielfältige Möglichkeiten bei der Nutzung der integrierten Freigabeworkflows. So können die Workflows genutzt werden, um zum Beispiel nach der Modellierung Feedback einzuholen, die Freigabe selbst durchzuführen oder den Prozess regelmäßig auf Aktualität sowie Gültigkeit zu prüfen. Über die Ansicht „meine Aufgaben“ in der Web-Variante können die Freigaben vorgenommen werden. Die Darstellung ist sehr übersichtlich. Dabei können Workflows nicht nur für Prozesse, sondern auch für Organigramme, Stellenbeschreibungen und Dokumente ausgeführt werden. Jeder Anwender, der über eine Ibo Prometheus.NET-Lizenz verfügt, kann am mehrstufigen Freigabeworkflow beteiligt werden.

## Veröffentlichungsportal

Der Einstieg in das Ibo Iris-Portal erfolgt über eine definierte Prozesslandkarte, über welche der Nutzer zu den jeweiligen Prozessen gelangt. Die Prozesslandkarte lässt sich frei gestalten. Es können Dokumente verlinkt oder Grafiken eingefügt werden. Weiterführende Informationen zu den Prozessen werden via Mouse Over angezeigt. Eine Volltextsuche auf Prozessebene ist vorhanden und die Druckfunktionalität der modellierten Prozesse ist gegeben. Über das Portal können Mitarbeiter ebenfalls die Prozesse kommentieren. Kommentare können nicht nur zu den einzelnen Elementen abgegeben werden, sondern auch zu allen Attributen.



## Versionierung

ibo Prometheus.NET bietet eine vollumfängliche Möglichkeit zur Versionierung und Archivierung. Das Versionierungskonzept ist stichtagsbezogen und reversionssicher aufgebaut. Über die Schaltfläche „Aktionen“ können zwei Prozesse verglichen werden. Die Änderungen können visuell dargestellt werden. Besonders gut gelöst ist, dass auch die Eigenschaften der Elemente sowie Prozesse sehr einfach in der Gegenüberstellung verglichen werden können. So werden Abweichung durch die farbliche Darstellung leicht erkennbar.

## Auswertung

Mit Ibo lassen sich vielfältige Berichte und kundenspezifische Analysemethoden umsetzen. Über den AdHoc-Report erhält man über standardisierte Vorlagen eine schnelle Auswertung der Prozesse. Es können Kosten, Zeiten und Mengen ermittelt sowie durch vielfältige grafische Auswertungs- und Exportmöglichkeiten analysiert werden.

Die Prozessanalyse funktioniert sowohl in der Web-Variante als auch in Ibo.NET. Die Prozesse können dabei vollumfänglich simuliert werden. Während der Simulation kann dem Prozess mit unterschiedlichen Startparametern live dabei zugesehen werden, wie Engpässe im Prozessablauf aufgedeckt, nicht vollständig ausgelastete Prozessbeteiligte ermittelt und diese anschließend farblich gekennzeichnet werden. Dies macht das Erkennen von ungenutzten Potentialen im Prozess besonders einfach. Die Eingabeparameter können ebenfalls einfach angepasst und die Simulation mit der Veränderung anschließend erneut durchgeführt werden.

## Administration

Für die Verwaltung von Benutzern und Rechten stehen umfangreiche Funktionalitäten zur Verfügung. Benutzerrechte können einzeln oder über Rollen definiert und der verfügbare Funktionsumfang administriert werden. Die Berechtigungen in der ibo.NET Version sind an die Berechtigungen an der ibo.WEB-Version gekoppelt.

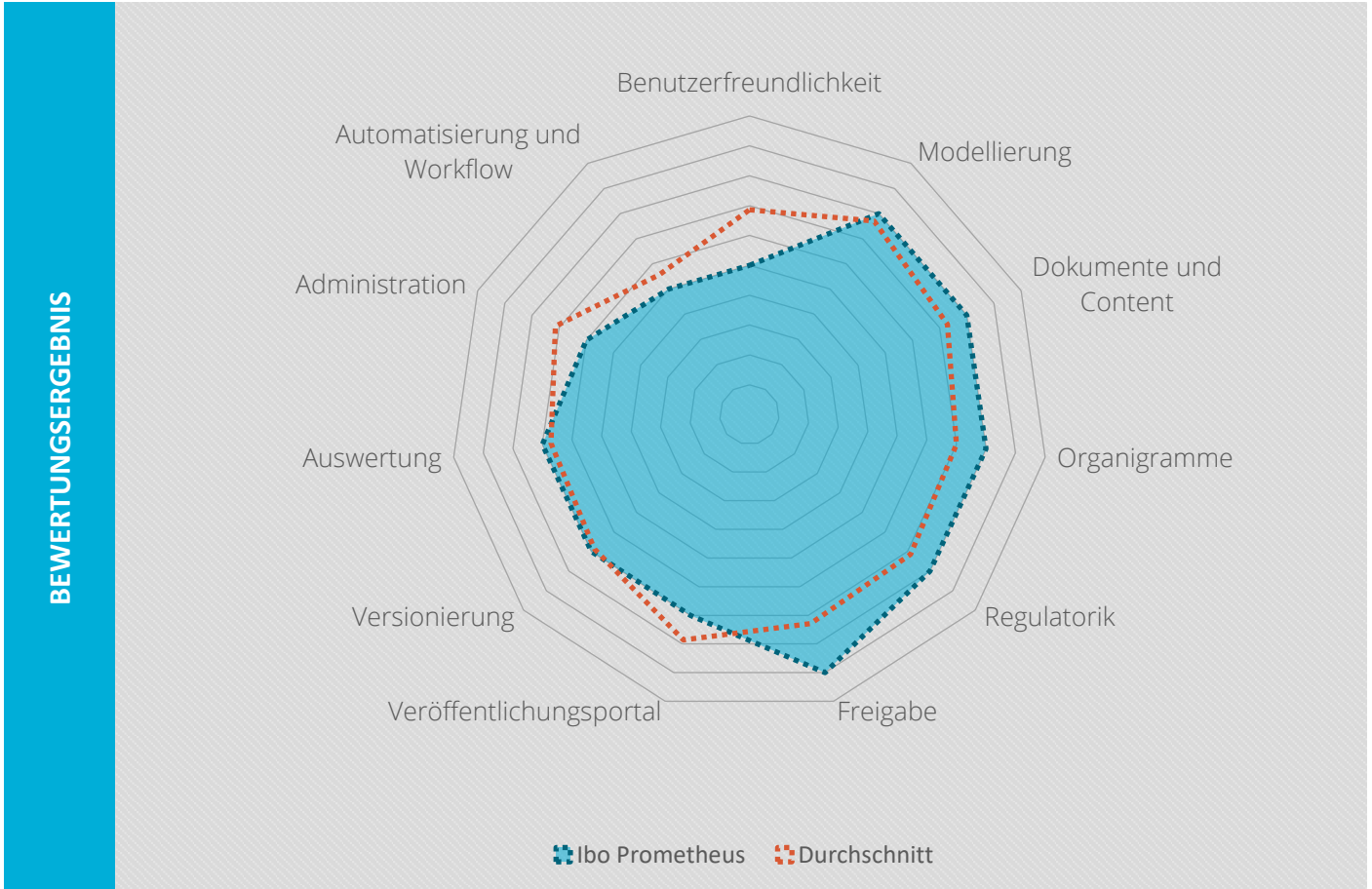
Das Werkzeug lässt durch seinen großen Funktionsumfang diverse Möglichkeiten zur Anpassung zu. So können über den Bezeichnungseditor Attributsfelder einfach angepasst werden. Für die Felder können eigene Kategorien erstellt werden und diese per Drag and Drop verschoben werden. Damit kann die Software sehr einfach auf die Bedürfnisse der Organisation angepasst werden.

## Automatisierung und Workflow

Das Thema Workflow steht bei Ibo in der nächsten Version vor dem Release. Es wird eine Eigenentwicklung angestrebt, die mit gängigen Workflow-Engines vergleichbar ist. Durch die bisher schon sehr gute Verwaltung mittels Freigabeworkflow bzw. Stellungnahme erscheint dieser Ansatz vielversprechend. Darüber hinaus arbeitet der Hersteller eng mit dem Unternehmen Camunda zusammen, um die Prozesse zum Leben zu erwecken. Beim Thema Prozessautomatisierung mittels RPA plant IBO sich in Zukunft verstärkt mit den am Markt etablierten Unternehmen auseinanderzusetzen und etwaige Kooperationen anzustreben.

## Ibo Prometheus ist geeignet für...

... Banken, die ein Werkzeug mit umfangreichem bankspezifischen Funktionalitätsumfang suchen, welches durch seine langjährige Historie ausgeprägte Modellierungsfunktionen bietet und über Zusatzmodule zudem die Aufbauorganisation vollumfänglich abbildet.





# IGRAFEX



## Hersteller und Produkt

Seit fast 30 Jahren ist iGrafex einer der führenden Anbieter von Prozessmanagement-Technologie und -Dienstleistungen. Die Software, erstmalig im Jahr 1991 veröffentlicht, bietet in der aktuellen Version 17.7 eine umfassende BPM-Lösung mit Modellierung, Performance Management, Risiko- und Compliance-Management, Simulation und Prozessautomatisierung. Die webbasierte BPM-Plattform wird auch in einer SaaS-Version angeboten. In der iGrafex SaaS-Lösung gibt es im Vergleich zu der Installation vor Ort keine Einschränkungen hinsichtlich der Funktionalität. Alle Systeme von iGrafex und die gesamte Infrastruktur werden in führenden Datenzentren von Microsoft Azure gehostet. Die Software ist als Plattformmodell aufgebaut und bietet damit eine komplett digitale Abbildung des Unternehmens. Zudem kann iGrafex modular erweitert werden, z.B. durch iGrafex SAP oder Risikomanagement. iGrafex wird branchenübergreifend genutzt. Im Bankenbereich ist iGrafex z.B. bei Landesbanken im Einsatz. Neben den 11.000 Kunden weltweit befinden sich auch Banken in Deutschland unter den Nutzern. Darüber hinaus hat iGrafex die fünf der zehn größten US-Banken im Portfolio.

<p><b>iGrafex GmbH</b></p> <p>Dr.-Johann-Heitzer-Str. 2 85757 Karlsfeld</p> <p>www.igrafex.com info.de@igrafex.com</p> <p>T +49 8131 3175 0 F +49 8131 3175 101</p>	<p>UNTERNEHMEN</p>
---	--------------------

<p>1991 gegründet</p> <p>in 80 Ländern aktiv</p> <p>über 11.000 Kunden weltweit</p>	<p>KEY FACTS</p>
---	------------------

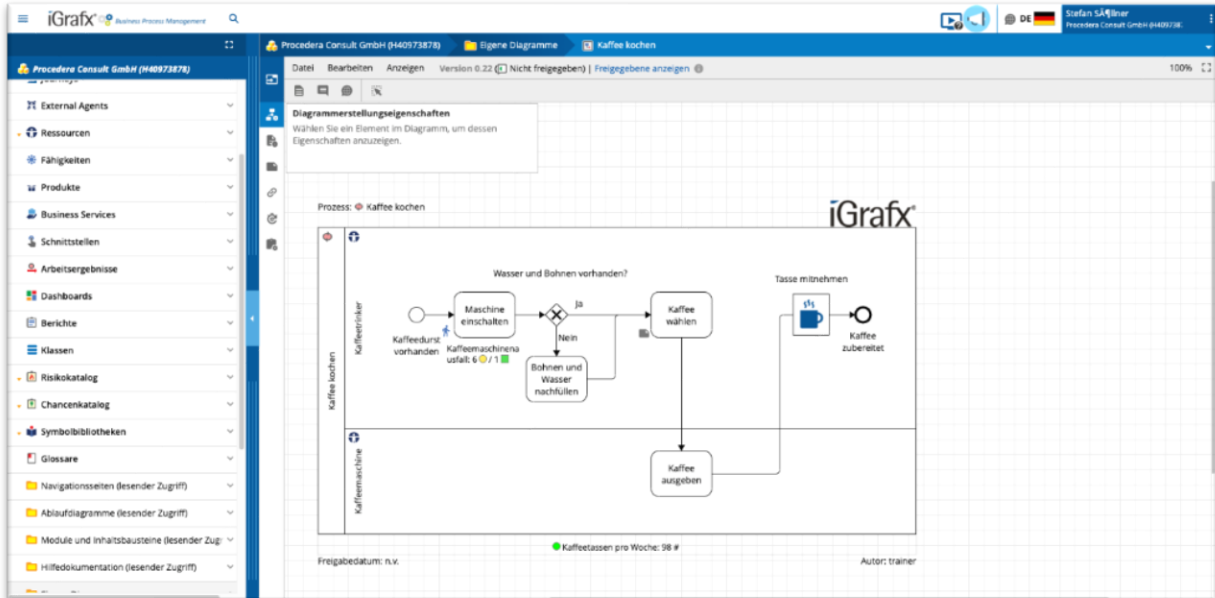
## Benutzerfreundlichkeit

iGrafex besticht durch seinen umfangreichen Funktionalitätsumfang. Diesen schätzen vor allem erfahrene sowie IT-affine User. Das Werkzeug bietet für die gesamte Organisation einen enormen Leistungsumfang für den erfahrenen und eingearbeiteten User. Die Einstiegsvideos geben darüber hinaus dem Nutzer einen schnellen Überblick über die Software.

## Modellierung

Für den Modellierer bietet iGrafex alle Funktionen, die dieser in der täglichen Arbeit benötigt. Elemente werden automatisch miteinander verbunden und können per Drag & Drop aus der Symbolbibliothek platziert werden. Das Werkzeug schlägt nach einem Ereignis zum Beispiel automatisch eine Aktivität vor und verbindet die beiden Elemente mit einem Sequenzfluss. Unter dem Menüpunkt „Anordnen“ findet man eine Reihe an Optionen, um

die Aktivitäten und Prozessschritte in Diagrammen anzuordnen (z.B. Ausrichten, Größe einstellen, Einstellen gleichmäßiger Abstände). Die Erstellung von Prozessen ist u.a. in BPMN 2.0 möglich. Hierbei können Shapes sowie zusätzliche Attribute individuell definiert werden.



## Dokumente und Content

Externe Dokumente (bspw. Word- oder PDF-Dokumente) können über das zentrale Repository verwaltet werden. Dadurch werden Medienbrüche vermieden und ein ganzheitliches Prozessmanagement durch eine zentrale Medienverwaltung gewährleistet. Verlinkungen auf externe Dokumente können über URLs realisiert werden. So kann beispielsweise auf Intranet- oder SharePoint-Seiten verlinkt werden. Eine Besonderheit ist dabei, dass Inhalt der SharePoint Seiten zudem in der Suche innerhalb iGrafx ebenfalls berücksichtigt werden.

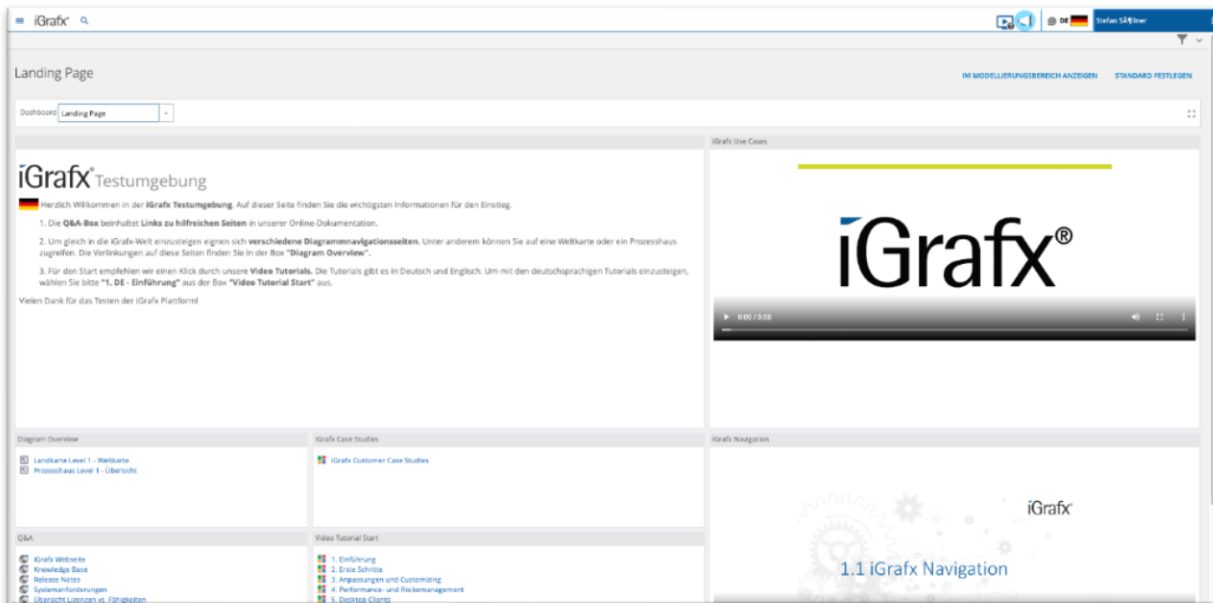
## Organigramme

In iGrafx ist es möglich, durch einfache Shapes Organigramme zu erstellen. Ist das System mit dem Active Directory verbunden, können Benutzer und Rollen direkt per Drag and Drop in die Oberfläche gezogen werden. Die entsprechenden Rollen werden dabei mit den Mitarbeitern verknüpft. Es kann so eine ganzheitliche Aufbauorganisation abgebildet werden.

## Regulatorik

Risiken werden als zentrale Unternehmensobjekte erstellt und in einem Risikokatalog in der Übersicht zusammengefasst. Risiken können im Risikokatalog nach eigenen Bereichen, wie

z.B. operational vs. finanziell, gruppiert werden. Hierdurch können diese nicht nur in der Historie betrachtet werden, sondern auch terminierte Überprüfungsverfahren vorgenommen werden. Nach der Erstellung können Risiken und Kontrollen mit dem jeweiligen Prozess verknüpft werden. Alle Objekte und Beziehungen lassen sich auswerten (Bsp. Tabelle oder Matrix). Die Einblendung zeigt nicht nur alle verknüpften Risiken namentlich an, sondern auch dessen Wert inklusive der hinterlegten Farblogik, ob sich dieser im eigendefinierten Grenzbereich befindet.



## Freigabe

Bezüglich des Freigabeworkflows bietet iGrafx drei automatisierte Verfahren. Diese sind sowohl für Prozesse, Dokumente sowie für Diagramme und Berichte nutzbar. Die Verfahren unterscheiden sich in dem jeweiligen Anlass von der Prozesskommentierung über die Freigabe bis hin zur Kenntnisnahme. Alle Schritte werden revisionssicher dokumentiert. Während der Freigabe werden die Tasks in der benutzerindividuellen Aufgabenliste angezeigt. Darüber hinaus kann eine regelmäßige Prüfung mittels Zeitstrahl hinterlegt werden. Die terminierte Veröffentlichung oder auch Außerkraftsetzung ist ebenfalls möglich. Zur Freigabe können Gruppen sowie auch Nutzer direkt eingeladen werden. Dies bietet eine maximale Flexibilität im Prozess.

## Veröffentlichungsportal

Die iGrafx-Plattform, welches als zentrales Portal für veröffentlichte Prozesse, Diagramme, Aufgabenliste etc. dient, ist über den Webbrowser erreichbar. Das Portal beinhaltet das zentrale iGrafx Repository sowie, falls notwendig, die verschiedenen Plattformerweiterungen (bspw. Performance, Risk & Compliance, Automation). Je nach

Berechtigung stehen dem Nutzer nach dem Login verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung. Der Leser kann die für ihn freigegeben Inhalte ansehen, an Freigabeverfahren teilnehmen oder Diagrammkommentare lesen und erstellen. Sämtliche Objekte, in denen der Benutzer per RACI Relation (RACI= Responsible, Accountable, Consulted, Informed) verbunden wurde, sind auf dieser persönlichen Seite zusammengefasst. Darüber hinaus hat der Nutzer die Möglichkeit über die integrierte Kommentarfunktion Anmerkungen und Verbesserungsvorschläge zu Objekten zu hinterlegen.

Abhängig von der Berechtigung kann der Nutzer über das Portal Diagramme, Modelle und Objekt erstellen und auch bearbeiten. Hervorzuheben ist, dass das Dashboard ebenfalls nach den eigenen Wünschen angepasst werden kann.

## Versionierung

iGrafx bietet die Möglichkeit, für Diagramme einen visuellen Versionsvergleich durchzuführen. Dieser vergleicht jegliche Änderungen zwischen zwei beliebigen Versionen. So werden nicht nur Änderungen in der Modellierung dargestellt, sondern auch Änderungen bei möglichen Objektrelationen und textuellen Beschreibungen. Der Nutzer hat die Möglichkeit, sich die Änderungen entweder direkt im Diagramm oder in einer Liste ausgeben zu lassen. Über die Möglichkeit der Versionierung und des Abrufens des Dokumentenverlaufs ist ersichtlich, wann und von wem, welche Änderungen durchgeführt wurden. Über den Verlauf ist es ebenso möglich, jede alte Version als neue Version zu speichern und somit wiederherzustellen.

Einzelne Objekte können "beobachtet" oder abonniert werden. In einer benutzerindividuellen Beobachtungsliste können alle vom jeweiligen Benutzer abonnierten Objekte eingesehen werden. Email-Benachrichtigung können konfiguriert werden, sodass der Benutzer über Änderungen am beobachteten Objekt informiert wird.

## Auswertung

Auf der iGrafx Plattform lassen sich Berichte über Objekt- und Dokumenteneigenschaften über eine datenbankähnliche Query Language realisieren. Nach ein wenig Eingewöhnungszeit bietet die Sprache viel Flexibilität. Es stehen eine Vielzahl an Attributen zur Verfügung, wodurch sich nahezu alle Relationen und Änderungen ausgeben lassen. Dadurch können individualisierte Berichte jederzeit und eigenständig ohne Programmierkenntnisse, bzw. Herstellersupport erstellt werden. Für jeden Prozess kann sehr einfach ein Prozesssteckbrief generiert werden. Dies ist auch besonders einfach über die Modellierungsoberfläche möglich. Die Berichte können alle individualisiert werden und anschließend als Template gespeichert werden. Das lässt eine maximale Flexibilität der Auswertung zu.

Prozesse können mit Hilfe von iGrafx simuliert und optimiert werden. Sobald der Prozess modelliert ist, kann ein Simulationsszenarium für die Prozesssimulation definiert werden.

Der umfangreiche Simulationsdesigner wird als Desktopanwendung ausgeführt. Ein Szenarium definiert die Simulationsumgebung eines Prozesses. Die Ergebnisse eines Simulationslaufs werden in einem Simulationsbericht zusammengestellt, der Auszüge der während der Simulation erfassten statistischen Daten (z.B. Prozesskosten, Durchlaufzeiten, Engstellen, Ressourcenverwendung) enthält. Nach erfolgreicher Durchführung einer Simulation wird automatisch ein solcher Bericht angezeigt. Ein direkter Vergleich verschiedener Simulationsszenarien innerhalb eines Berichts ist möglich.

## Administration

iGrafx bietet ein umfassendes Berechtigungsmanagement an. Die Werkzeug-Administratoren haben die Möglichkeit, die Berechtigungen für einzelne Nutzer und/oder Gruppen zu vergeben. Der Zugriff auf Inhalte (sowohl für Objekte als auch für Diagramme oder Dokumente) kann auf oberster Repository-Ebene geregelt werden und/oder für jedes einzelne Element des Repositorys individuell definiert werden. Die Rechte werden über die verschiedenen Ebenen bis auf die unterste Ebene vererbt.

Der Administrator kann das Werkzeug über die Benutzeroberfläche auf das individuelle Design der Organisation anpassen. Die Anpassungsmöglichkeiten bieten eine hohe Flexibilität. Neben dem Design der Software können auch Module, Elemente und Diagramme flexibel angepasst werden. Alle vorhandenen Objekttypen können außerdem mit weiteren, freien Attributen ausgestattet werden. Im sogenannten Metamodell ist ein vordefiniertes Spektrum von Unternehmensobjekten und häufig verwendeten Beziehungen vorhanden.

## Automatisierung und Workflow

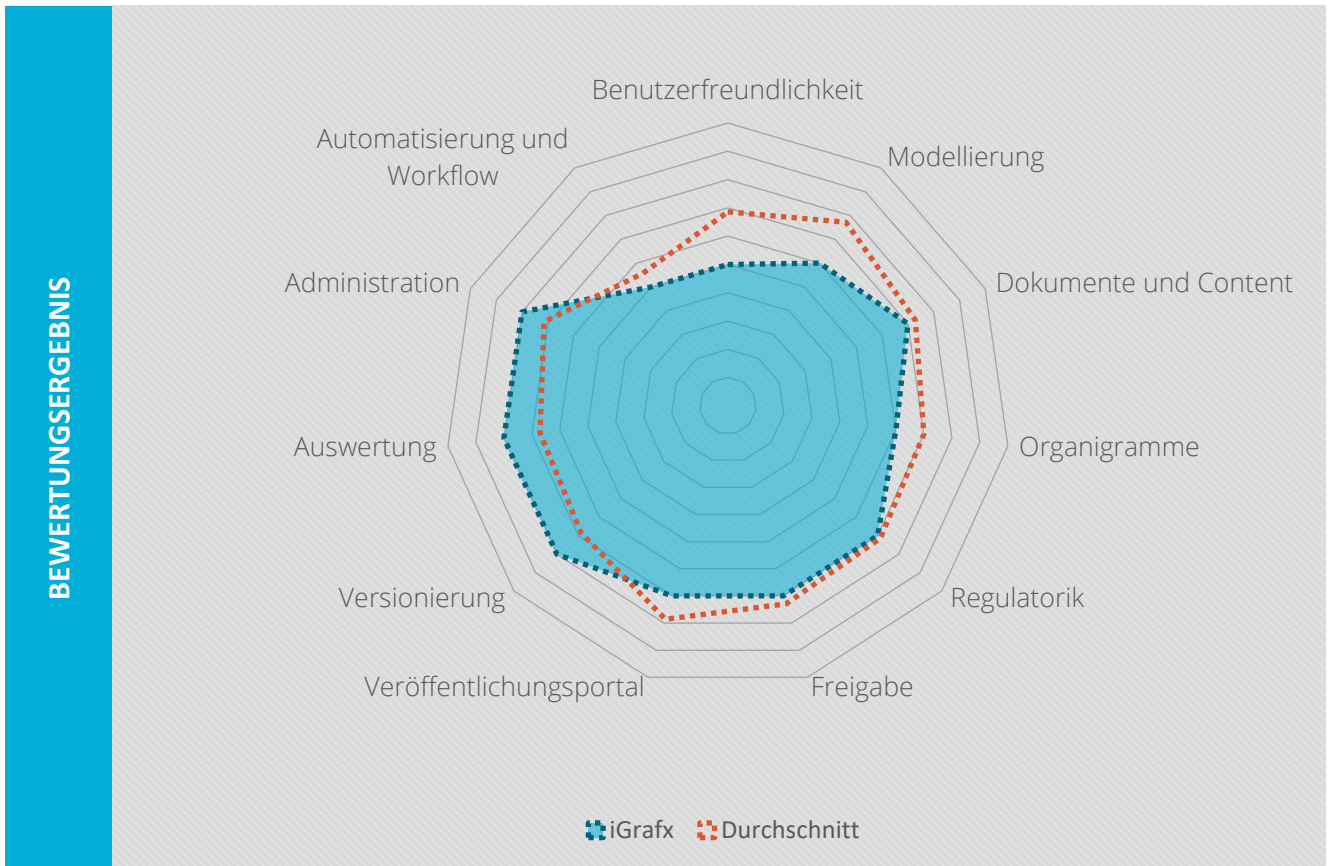
Die Prozessgestaltung inklusive der Automatisierungsinformation erfolgt in iGrafx und wird per Knopfdruck "Modell bereitstellen" an die Workflow-Engine übergeben. iGrafx nutzt dabei die professionelle Workflowlösung TIM als White Label-Lösung. Die Prozessautomatisierung ist vollständig web-basiert. Der Zugang kann von jedem Betriebssystem, Browser oder mobilen Endgerät aus erfolgen. Benutzer erhalten in ihrer Arbeitsumgebung eine personalisierte Ansicht über alle von ihnen zu erledigenden Aufgaben und alle Aufgaben ihrer Gruppe inklusive Priorisierung der Aufgaben abhängig von der noch verbleibenden Bearbeitungszeit. Durch verschiedene am Prozess hinterlegte Attribute und Elemente kann der Prozess so eingestellt werden, dass Prozessbeteiligte per E-Mail benachrichtigt werden.

*Tim Solutions ist  
Anbieter und Vorreiter  
im Bereich der Low-  
Code-Automatisierung  
von Human Workflows.*

Tim Solutions

iGrafx ist geeignet für...

... Banken mit erfahrenen Prozessmanagern, die ein leistungsstarkes und umfassendes Werkzeug für ganzheitliches Prozessmanagement suchen, welches über flexible Auswertungsfunktionalitäten sowie umfassende Individualisierungsmöglichkeiten in der Administration verfügt.



# SIGNAVIO



## Hersteller und Produkt

Die Signavio Business Transformation Suite bietet ein browserbasiertes Prozessmanagementwerkzeug, in dessen Zentrum die kollaborative Zusammenarbeit steht. Die Firma wurde im Jahr 2009 aus einem Projekt des Hasso-Plattner-Instituts in Potsdam gegründet und kann seitdem eine bemerkenswerte Erfolgsgeschichte aufweisen, die auch in den letzten Jahren immer wieder Investoren überzeugen konnte. Dabei wurde die Software konsequent um verschiedene Module wie den Workflow Accelerator für Prozessautomatisierung, den Collaboration Hub für Veröffentlichungen sowie das Modul Process Intelligence für die Prozessanalyse erweitert. Aktuell wird das Produkt in der Version 13.15.2 angeboten, wobei Signavio kontinuierlich Verbesserungen an der Software anstrebt. So werden in der SAAS-Variante ca. 10-12 Releases pro Jahr zur Verfügung gestellt. Die Software wird als SAAS-Lösung über die Cloud oder als On Premise-Lösung angeboten. In beiden Fällen handelt es sich dabei um Mietmodelle und somit um keinen Software-Kauf. Das System bleibt damit hinreichend skalierbar und passt sich den Bedürfnissen und auch der Größe der Organisation flexibel an.

Zu den Kunden zählen weltweit über 1.000 Unternehmen aller Größen und Branchen mit mehr als einer Million Anwender. Das Unternehmen unterhält dabei Standorte in den USA, den Niederlanden, Singapur, Australien, Frankreich, Großbritannien und in der Schweiz. Im Bankenbereich wird Signavio in allen Banksäulen eingesetzt.

## Benutzerfreundlichkeit

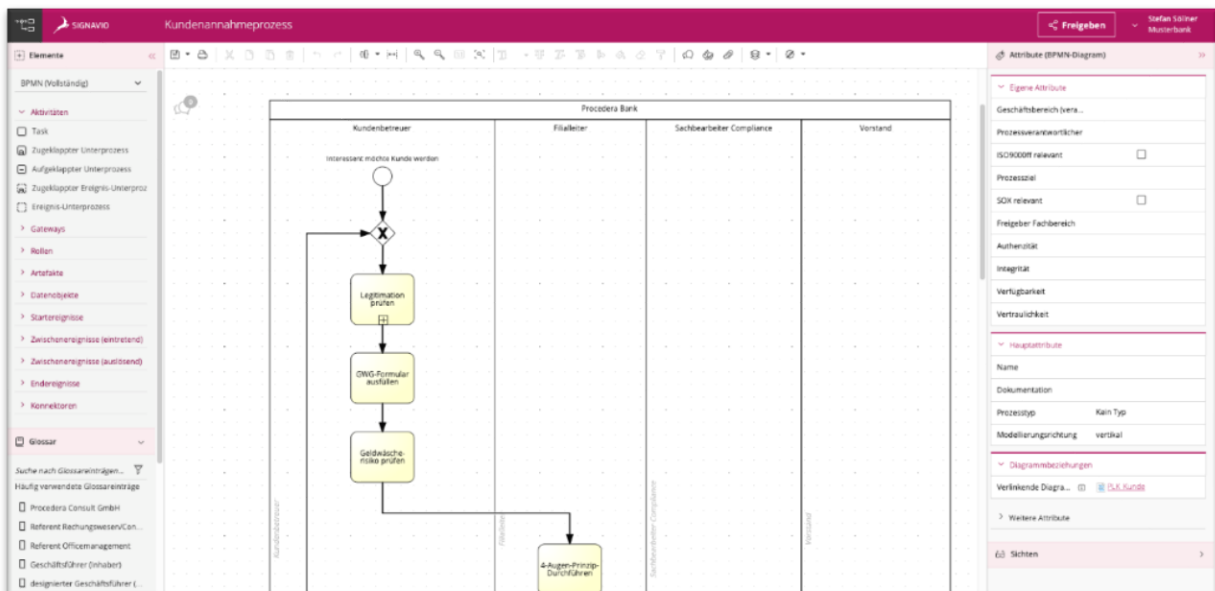
Die Oberfläche von Signavio ist sehr ansprechend und modern gestaltet. Dabei verspricht die Software gerade für Prozessneulinge einen guten Einstieg und ist daher einfach zugänglich. Der Kunde steht bei der Entwicklung und Usability der Software für Signavio im Mittelpunkt. Durch die responsive Design Oberfläche lässt sich die Software uneingeschränkt über alle Browser hinweg auch auf mobilen Endgeräten nutzen. Zur

<p><b>Signavio GmbH</b>                  Kurfürstenstraße 111                  10787 Berlin                  www.signavio.com                  info@signavio.com                  T +49 30 8562 154-0                  F +49 30 8562 154-19</p>	UNTERNEHMEN
<p>2009 gegründet                  400+ Mitarbeiter                  Mehr als 1.000 Kunden weltweit</p>	KEY FACTS

weiteren Unterstützung der Nutzer steht eine integrierte Hilfe bereit, welche sich aus jedem Menü einfach erreichen lässt.

## Modellierung

Signavio gestaltet sich nicht nur für den Leser als sehr ansprechende Software, sondern auch für den Modellierer. Dieser wird in seiner täglichen Arbeit von einer Vielzahl von hilfreichen Funktionen wie zum Beispiel der automatischen Syntaxprüfung, den vielfältigen Formatierungsmöglichkeiten sowie dem allgemein ansprechend gestaltetem Editor gut unterstützt. Die Modellierung ist vollständig browserbasiert und gestaltet sich durch die Möglichkeit der Modellierung direkt vom Element aus als einfach. Die Nachschlagefunktion aus dem Glossar inklusive der Möglichkeit Glossarbegriffe direkt aus dem Editor zu erstellen, runden die Funktionalität ab. Darüber hinaus lassen sich ebenfalls Customer Journey Map ansprechend gestalten und anschließend mit dem Prozess verknüpfen.



## Dokumente und Content

Dokumente zu den jeweiligen Prozessen lassen sich über das Glossar verwalten. Dies können anschließend mit den einzelnen Prozessschritten als mitgeltende Dokumente verknüpft werden. Alle Basisfunktionalitäten einer Dokumentenverwaltung sind damit verfügbar.

## Organigramme

Prinzipiell kann die Aufbauorganisation über den Editor im Signavio übersichtlich dargestellt werden. Die Nutzerverwaltung der Software wird in der Darstellung zur Aufbauorganisation getrennt betrachtet. Hervorzuheben ist die Unterstützung bei der Erstellung von



Stellenbeschreibungen in dem rollenspezifisch die Prozesse und Aktivitäten über eine RACI-Matrix (RACI= Responsible, Accountable, Consulted, Informed) exportiert werden können. Dies sorgt für eine Erleichterung.

## Regulatorik

Risiken sowie Kontrollen können bei Signavio über das Glossar angelegt und anschließend im Prozessmodell verwendet werden. Gut gelöst ist, dass vordefinierte Risiken und Kontrollen über eine Excel-Tabelle importiert und dem Glossar hinzugefügt werden können. Ein extra Modul für das Risikomanagement bietet Signavio nicht an. Eine turnusmäßige Prüfung der Risiken und Kontrollen lässt sich über den Workflow Accelerator verwirklichen. Die Risiken und Kontrollen am Prozess können in einer Risiko-, Kontrollmatrix auf Excel Basis ausgewertet werden. Neben den Risiken bietet Signavio die volle Flexibilität bei der Erstellung eigener Attribute. So können eigene Attribute für BCM, ISMS und Datenschutzfolgeabschätzung einfach angelegt und anschließend in den jeweiligen Prozessen verwendet werden.

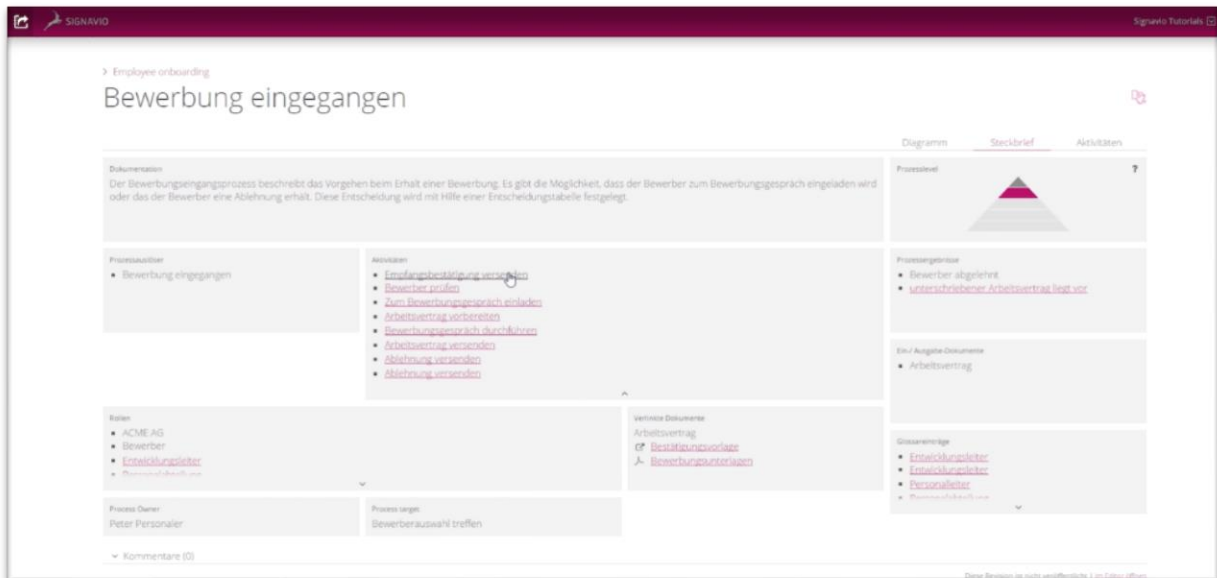
## Freigabe

Mit dem Einsatz des Workflow Accelerators können Prozesse freigegeben werden. Der Freigabeprozess kann dabei mehrstufig konfiguriert werden. Die Freigabe wird über den Signavio Explorer angestoßen. Über den Freigabeprozess, der sich flexibel gestalten lässt, kann der Prozess die Veröffentlichung durchlaufen. Mitarbeiter werden entsprechend benachrichtigt und können während der Freigabe Kommentare hinterlassen. Die separate Freigabe von Dokumenten ist ebenfalls über den Workfloweditor möglich. Besonders die hohe Flexibilität der Workflowgestaltung ist an dieser Stelle hervorzuheben.

## Veröffentlichungsportal

Über das sogenannte Collaboration Hub werden Prozesse, Organigramme und Dokumente veröffentlicht und den Mitarbeitern zur Verfügung gestellt.

Die Bedienung des Portals ist wie die Software intuitiv und leicht verständlich. Über den Prozesssteckbrief können alle relevanten Details eingesehen werden. Darüber hinaus können häufig genutzte Prozesse favorisiert werden. Mitarbeiter können u.a. einzelne Prozesse kommentieren und somit Feedback an die Ersteller geben. Zur Darstellung im Portal Collaboration Hub kann eine beliebige Einstiegsseite (üblicherweise die Prozesslandkarte der obersten Ebene) gewählt werden. Von dort erfolgt die Navigation zu den Inhalten intuitiv per Klick.



## Versionierung

Die Versionierung der Diagramme ist im Allgemeinen sehr gut gelöst. Über einen Diagrammvergleich können über ein integriertes Modul die Änderungen grafisch nachvollzogen werden. Somit lassen sich etwaige Abweichungen des Prozesses zur Vorgängerversion einfach feststellen. Darüber hinaus lassen sich alle Änderungen eines Prozesses über einen Feed chronologisch nachvollziehen.

Beteiligte Personen eines Prozesses werden über Änderungen per Ad Hoc-Benachrichtigung oder nach einem festgelegten Rhythmus per Email informiert. Prozesse können dazu über einen Feed abonniert werden.

## Auswertung

Aus dem Signavio Editor lassen sich eine Vielzahl von Reportings generieren. Prozesse können über ein Prozesshandbuch zusammengefasst werden, welches über einen Template-Editor an die individuellen Bedürfnisse angepasst werden kann. Über die integrierte Prozesssimulation lassen sich Prozesse einfach simulieren. Der Editor ist ansprechend gestaltet und bietet, je nach hinterlegten Attributen eine Übersicht über Prozesskosten, Zeit und Ressourcenauslastung. Die Frequenz kann auf Wochentage

angepasst werden und auch verschiedene Szenarien gespeichert und somit miteinander verglichen werden, um die optimale Auslastung zu erreichen.

## Administration

Der Zugriff auf die Signavio Transformation Suite wird über den Explorer gesteuert. Dort können Nutzer eingeladen oder verschiedene Berechtigungen erteilt werden. Darüber hinaus lassen sich Berechtigungen auch auf Gruppen übertragen. Ebenfalls kann der Funktionsumfang der Software eingeschränkt und auf Nutzer oder Gruppen übertragen werden, was eine besondere Flexibilität gewährt.

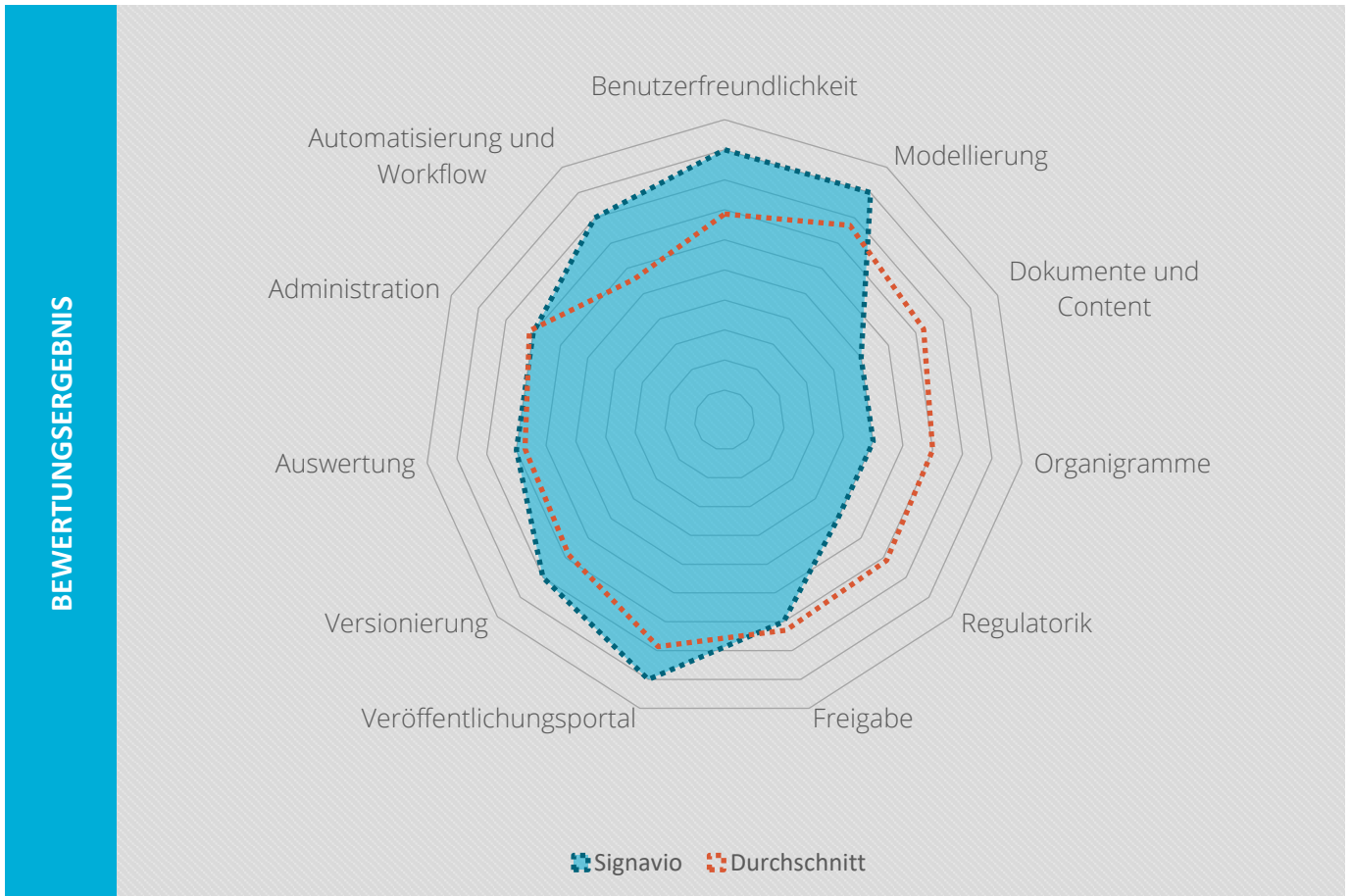
Über die Konfigurationseinstellungen hat der Administrator die Möglichkeit, die Software inklusive dem Collaboration Hub an das CI des Unternehmens anzupassen. Ebenfalls können individuelle Modellierungskonventionen und Attribute festgelegt werden.

## Automatisierung und Workflow

Signavio setzt beim Thema Workflow auf eine eigens entwickelte Lösung – dem Signavio Workflow Accelerator. Dieser kann als zusätzliches Modul nahtlos in die Signavio Umgebung integriert werden. Über die Engine werden standardisierte Workflows, die im gesamten Unternehmen eingesetzt werden, gesteuert. Über den Workfloweditor können die Prozesse mittels Formularen, geteilten Aufgabenlisten und automatischen Benachrichtigungen zum Leben erweckt werden. Die Möglichkeiten gehen dabei über das Aufgaben- und Ticketmanagement weit hinaus. Es lassen sich dabei die Prozesse oder auch Dokumente einfach aus Signavio direkt in den Workfloweditor laden und anschließend mit weiteren Attributen befüllen. Über einen Verlauf können die Bearbeitungsschritte aller Workflowbeteiligten an den Vorgängen auch in der Historie sicher nachvollzogen werden. Das Ergebnis ist ein hohes Maß an Konsistenz und Effizienz im gesamten Unternehmen, unterstützt durch eine einfach zu bedienende und zugängliche Workflow-Engine.

Signavio ist geeignet für...

...Banken, die beim Thema Prozessmanagement höchsten Wert auf Benutzerfreundlichkeit und Design sowie sehr gute Modellierungseigenschaften legen und neben einem intuitiven Veröffentlichungsportal zusätzlich im Werkzeug integrierte Workflowfunktionen zur Automatisierung ihrer Prozesse suchen.



## ROBOTIC PROCESS AUTOMATION

Um das Thema Robotic Process Automation - kurz RPA, ranken sich nach unserer Erfahrung viele unterschiedliche Auffassungen. Gerade von diesem, aktuell im Bankenumfeld heiß diskutierten Thema, gibt es verschiedene Vorstellungen darüber, was RPA eigentlich genau ist, für was es gut ist und wie man die Bankprozesse dadurch verbessern kann. In der nachfolgenden Ausführung wollen wir einen verständlichen Einblick in die Thematik geben. Im Anschluss daran stellen wir Werkzeuge für die Realisierung von RPA bei Banken und Finanzdienstleistern vor. Die Auswahl konzentriert sich auf die drei Marktführer und wird ergänzt um weitere, im deutschsprachigen Raum verfügbare Werkzeuge. Aus Sicht von Procedera kann die Auswahl eines RPA-Werkzeuges zum Einsatz in deutschen Banken und Finanzdienstleistern auf die in diesem Marktüberblick aufgeführten Werkzeuge konzentriert werden.

## ROBOTIC PROCESS AUTOMATION – EINE FACHLICHE EINORDNUNG

### Definition

*Unter Robotic Process Automation (RPA) versteht man die **automatisierte** und **strukturierte** Bearbeitung von Geschäftsprozessen durch **Software Roboter**.*

### Was heißt das genau?

Der Begriff Roboter hat nichts, wie fälschlicherweise vielleicht angenommen, mit einem physischen Roboter gemeinsam, sondern es handelt sich dabei eher um einen visualisierenden Begriff für eine Software. Einfacher betrachtet können die virtuellen Helfer mit einem Funktions- und Anwendungsübergreifenden Makro verglichen werden, wie man sie vielleicht aus Werkzeugen wie Excel kennt. Die Software tut das, was man ihr vorher zeigt - sozusagen als Teilintelligenz.

Die Robot-Software nutzt dabei die Benutzeroberfläche unterschiedlicher Anwendungen und reproduziert über die Benutzerschnittstellen Handlungen menschlicher Nutzer. Der Vorteil: Durch individuelle Konfigurationen können bisher manuelle, zeitaufwändige, regelbasierte und wiederkehrende Aufgaben automatisiert werden. Und zwar individuell zugeschnitten auf die jeweilige Infrastruktur der Organisation.

## Warum benötigt das Bankenumfeld eigentlich RPA und welche Möglichkeiten ergeben sich beim Einsatz?

Verallgemeinert lässt sich feststellen, dass RPA überall dort Sinn macht, wo Medienbrüche zwischen zwei Systemen vorhanden sind. Zwar bieten zum Beispiel Kernbankensysteme wie agree21 oder OSPlus eine Vielzahl an Schnittstellen an, allerdings kann eben nicht jedes System ohne weiteres mit dem anderen kommunizieren - zumindest nicht ohne größeren Programmieraufwand. In diesem Fall bildet der Mensch die Schnittstelle. An genau dieser Schnittstelle zwischen zwei unterschiedlichen Systemen kann man sich zukünftig den virtuellen Helfer vorstellen.

Hier kommt auch der Vorteil von RPA zum Tragen – die Systemunabhängigkeit und die einfache Implementierung, ohne die bestehenden Systeme zu verändern.

Im Folgenden sollen nur exemplarisch ein paar Anwendungen aufgeführt werden:

- Erfassung von Daten aus einem Internet-Antrag in das Kernbankensystem
- Kopieren und Einfügen von Daten und Dateien von Kundeninformationen von einem System in ein Anderes
- Aktualisierung von Listen und Datenbanken
- Änderung von Daten in mehreren Systemen
- Erstellung von Berichten und Zusammenfassungen

Die am Markt angebotenen Softwareprodukte setzen den möglichen Einsatzszenarien nahezu keine Grenzen. Um den unterschiedlichen Anforderungen gerecht zu werden, ist eine individuelle Analyse der bestehenden Prozesse empfehlenswert, auf die wir im Folgenden noch näher eingehen.

## Voraussetzungen für die Einführung von RPA

Um RPA erfolgreich einzusetzen, bedarf es einiger Voraussetzungen, die vorab in der Organisation gegeben sein müssen/sollten.

Generell ist es für jedes Unternehmen bzw. jede Bank, die prozessorientiert arbeiten möchte notwendig, sich einen Überblick über die bestehenden Prozesse zu verschaffen. Dazu eignet sich am besten eine Prozesslandkarte. Um Prozesse zu automatisieren Bedarf es in irgendeiner Form einer Darstellung des Prozesses - vorzugsweise in einem entsprechenden Prozessmanagementwerkzeug. Erst wenn man sich über die Schritte und die damit verbundene Sinnhaftigkeit der Abfolge vollends bewusst ist, ist es sinnvoll, die Abfolge zu automatisieren. Denn: "Ein schlechter Prozess wird nicht dadurch besser, wenn man ihn automatisiert". Im Kontext des RPA ist es dabei besonders wichtig, Medienbrüche zwischen unterschiedlichen IT Anwendungen zu kennen. Anhand der Prozesse mit

besonders vielen Systemwechseln werden im weiteren Verlauf diejenigen Prozesse im Unternehmen ausgewählt werden, welche für die Automatisierung in Frage kommen.

Um den Roboter anschließend anzulernen und ihm die aufeinanderfolgenden Schritte beizubringen, muss eine grafische Benutzeroberfläche vorhanden sein. Stellen Sie sich bei der „Programmierung“ des Roboters wieder das Excel-Makro vor.

## Unter welchen Umständen macht es (noch) keinen Sinn RPA einzuführen?

Neben all den Vorteilen, die der Einsatz von Robotern zur Prozessautomatisierung im Unternehmen bietet, macht es unter bestimmten Voraussetzungen eher wenig Sinn, diesen einzusetzen. Die folgenden Punkte können ebenfalls bei der Auswahl von Prozessen Berücksichtigung finden, unter welchen Umständen es keinen Sinn macht auf die Hilfe des Roboters zu setzen:

### Individuelle Bearbeitungsschritte

Sobald ein Prozess von vielen äußeren Faktoren beeinflusst wird, ist es unter Umständen einfacher, diesen manuell abzarbeiten. Roboter bieten einen extremen Vorteil bei standardisierten Aufgaben, welche sich meist auf wenige nacheinander folgende Aktivitäten beschränken. Bei individuellen Vorgängen, die im Zweifel auch nicht immer gleich ausgeführt werden, ist der Einsatz eher hinderlich.

### Nicht standardisierte Geschäftsabläufe

Alles was nicht standardisiert, heißt immer wieder nach demselben Muster durchgeführt wird, bietet kein sinnvolles Einsatzszenario für einen Roboter

### Bei Prozessen, welche nicht ein gewisses Mengengerüst aufweisen

Ebenfalls ist der Einsatz erst ab einem gewissen Mengengerüst zu empfehlen, da sonst schnell das Aufwand / Nutzen-Verhältnis aus dem Gleichgewicht gerät. Es sollte immer auf ein ausgewogenes Verhältnis geachtet werden oder würden Sie für fünf Fälle im Jahr einen Roboter anschaffen?

## Konkreter Ablauf zum Einsatz eines Roboters

Im Folgenden werden die konkreten Schritte aufgezeigt, um die Roboter-Software im Unternehmen einzuführen.

Im ersten Schritt werden die Automatisierungspotentiale unter Sichtung der bestehenden Prozesse erhoben. Die zu automatisierten Prozesse sollten dabei nach den folgenden Kriterien ausgewählt werden:

- Wiederholungen

- Prozessvolumen
- Anzahl Prozessvarianten
- Schnittstellen / Medienbrüche

Das Endergebnis ist eine Matrix, in welcher potenziell zu automatisierende Prozesse aufgelistet und priorisiert werden. Ist der Nutzer sich darüber im Klaren, welcher Prozess automatisiert werden soll, gilt es nun den Roboter entsprechend anzulernen. Stellen Sie sich das wie mit einem neuen Kollegen vor, dem Sie am Anfang Schritt für Schritt die Arbeitsschritte eines Prozesses erklären. Dabei müssen die Arbeitsschritte in der korrekten Reihenfolge ausgeführt werden. Diese könnten beispielsweise sein:

- Systeme und Applikation öffnen
- Sequenz von Arbeitsschritten aufnehmen
- Zu den entsprechenden Screens navigieren
- Mit der Maus oder Tastatur zu den Feldern navigieren
- Copy and Paste-Aktion ausführen

Nach dem erfolgreichen Anlernen der Software in die Aufgabenbestandteile, müssen auch die Mitarbeiter im Umgang mit der neuen, virtuellen Unterstützung geschult werden. Neben der rein technischen Einführung ist es ebenso wichtig, auch die psychologische Komponente im Hinblick auf die Bereitschaft der Mitarbeiter zu berücksichtigen. Besonders Führungskräfte sollen den Mitarbeiter beim Einsatz von Roboter die unterstützende Komponente des Roboters erläutern, die dem Mitarbeiter möglicherweise monotone Arbeit abnimmt und ihm so Freiraum für höherwertige Aufgaben bietet. Der Einsatz sollte keinesfalls als ersetzende Komponente betrachtet und kommuniziert werden.

## Vorteile beim Einsatz von RPA

Hat man einmal die Prozesse ausgewählt, welche automatisiert werden sollen und den Roboter entsprechend programmiert, entlastet er den Mitarbeiter ungemein von gleichförmiger, zeitraubender Arbeit, so dass sich dieser wieder stärker auf wertschöpfendere Tätigkeiten konzentrieren kann.

Ein weiterer Vorteil ist dabei nicht nur die Schnelligkeit, sondern auch die Qualität, mit welcher der Roboter die ihm übertragenen Tätigkeiten ausführt. Dies sorgt für eine nahezu 0-Fehlertoleranz bei Copy and Paste-Tätigkeiten, was ggf. nachfolgende Risiken verringert.

Eine schnelle Implementierung, ohne die bestehende Infrastruktur massiv zu verändern, reduziert die Bereitstellungskosten erheblich und sorgt für schnelle Erkenntnisse nach der Umsetzung. Für die Robotik im Bankwesen ist keine Programmierung im eigentlichen Sinne



erforderlich. Auch müssen an bestehenden Systemen keine Veränderungen vorgenommen werden.

Mit RPA lassen sich Systeme verbinden, die auf den ersten Blick nichts miteinander zu tun haben. Es können damit Prozesse automatisiert werden, die ursprünglich gar nicht automatisierbar waren, da nun Systembrüche kein unüberwindbares Hindernis mehr darstellen.

## UIPATH

UiPath mit Hauptsitz in New York und Niederlassungen in London, Paris und Bukarest bietet die weltweit fortschrittlichsten, skalierbaren und erweiterbaren RPA-Lösungen an. Das Unternehmen wurde im Jahr 2005 in Bukarest gegründet und zählt heute zu den Marktführern. Die Plattform setzt sich aus den Modulen Ui Studio, Ui Roboter und Ui Orchestrator zusammen. Das Unternehmen bietet dabei ausschließlich Dienstleistungen für den Bereich RPA an. UiPath ist eine Software, die vor allem durch eine individuell

bedienbare Oberfläche besticht. Mit mehr als 50 Technologiepartnern setzt das Unternehmen auf einen entwicklungsübergreifenden Plattformansatz. Dies hat dazu geführt, dass bereits zahlreiche Drittanbieter Komponenten für die Software beigesteuert haben wie zum Beispiel im Bereich der Visualisierung, das Credential Management, den Bereich des Natural Language Processing (NLP), Intelligent Optical Character Reader (IOCR), Machine Learning (ML) sowie für Chatbots. Neben zahlreicheren Auszeichnungen konnte das Unternehmen mit seiner Technologie über die letzten Jahre mehr als 2100 Kunden weltweit gewinnen. Eingesetzt wird die Software in den Bereichen Gesundheitswesen, Finanzdienstleistungen und Banken, Versicherungen, Telekommunikation, Fertigung, öffentlicher Sektor und dem Einzelhandel.

### UiPath Berlin

Berthold-Brecht-Platz 3  
10117 Berlin  
[www.uipath.com/de/](http://www.uipath.com/de/)

UNTERNEHMEN

2005 gegründet  
2500+ Mitarbeiter  
Mehr als 2100 Kunden weltweit

KEY FACTS

## AUTOMATION ANYWHERE

Automation Anywhere mit Niederlassungen in den USA, Japan, Australien, London, Mumbai, Baroda und Bangalore ist einer der größten Anbieter von RPA-Software. Das 2003 gegründete Unternehmen gilt als Pionier der intelligenten, digitalen Arbeitskräfte. Eine Besonderheit des Unternehmens ist dabei, dass die Software traditionelles RPA mit kognitiven Elementen wie der Verarbeitung natürlicher Sprache und dem Lesen unstrukturierter Daten vereint. Dazu stellt die Firma ihren sogenannten Bot Store bereit – einen Online-Marktplatz für RPA-Bots. Über den Store können Entwickler von KI- und Machine-Learning-Anwendungen die kognitiven Technologien verwenden. Aktuell setzen ca. 2800 Kunden weltweit auf die Lösung von Automation Anywhere. Die mehr als 650.000 Bots werden bei Geschäftsprozessen in den Bereichen Banken, Finanzen, Versicherungen, Technologie, Telekommunikation sowie Logistik eingesetzt.

### Automation Anywhere

The Sqaire 12, Am Flughafen  
60549 Frankfurt am Main  
[www.automationanywhere.com/de/](http://www.automationanywhere.com/de/)

UNTERNEHMEN

2003 gegründet  
2500+ Mitarbeiter  
Mehr als 2800 Kunden weltweit

KEY FACTS

## BLUE PRISM

Blue Prism ist ein in London ansässiger Anbieter von RPA-Lösungen mit Niederlassungen in den USA, Europa, Indien, Hongkong, Singapur, Australien und Japan. Das Unternehmen, welches ursprünglich den eigentlichen Begriff Robotische Prozessautomatisierung (RPA) erfunden hat, basiert auf dem Microsoft .NET Framework, das zur Automatisierung beliebiger Anwendungen befähigt und mehrere Plattformen wie Mainframe, Windows, WPF, Java oder Web unterstützt. Die intelligente RPA-Plattform ist dreiteilig aufgebaut. Mit dem Modul Object Studio werden die Prozessautomatisierungen über eine Drag-and-Drop Benutzeroberfläche erstellt. Um spezielle Kundenanwendungen intelligent zu automatisieren, ist meist keine zusätzliche Programmierung oder Entwicklung

### Blue Prism

Theatinerstrasse 11  
80333 München  
[www.blueprism.com/de/](http://www.blueprism.com/de/)  
T +49 89 2620 7586  
80333 München

UNTERNEHMEN

2001 gegründet  
1000+ Mitarbeiter  
Mehr als 1800 Kunden weltweit

KEY FACTS

erforderlich. Über den Bereich der Digital Workforce werden die autonomen Softwareroboter gesteuert, zugeordnet und letztendlich mittels Kontrollraum überwacht. Blue Prism ermöglicht es Anwendern, Prozessautomatisierungen unter Einhaltung von hohen Sicherheits- und Compliance-Standards zu erstellen. Aus diesem Grund spielt Blue Prism eine wichtige Rolle in verschiedenen Sektoren wie Investmentfirmen, Bankengruppen, E-Commerce usw.

## WEITERE HERSTELLER

### **Kofax Deutschland AG - Kofax RPA**

[www.kofax.de](http://www.kofax.de)

Kofax ist ein deutsches Unternehmen und bietet digitale Automatisierungslösungen an, die praktisch jede Anwendung oder Datenquelle, einschließlich Websites, Portalen, Desktop-Anwendungen und Unternehmenssysteme miteinander verbinden können. Geschäftsanwender können die Automatisierungslösungen von Kofax in wenigen Wochen erstellen und implementieren. Manuelle Aufgaben, wie das Sammeln, Überprüfen und Eingeben von Informationen können damit automatisiert werden.

### **Pegasystems Inc. - Pega**

[www.pega.com/de](http://www.pega.com/de)

Mit seinen auf künstlicher Intelligenz und Roboter-Automatisierung basierenden Lösungen verhilft Pega seit mehr als 35 Jahren Unternehmen dabei, ihre Prozesse zu automatisieren. Dabei ist das Unternehmen weltweit vertreten. Die Plattform unterstützt eine Vielzahl von Unternehmensanwendungen und ermöglicht sowohl den Betrieb als Desktop sowie auch als Servervariante. Die Software wird im Bankenbereich unter anderem von der Deutschen Bank genutzt.

### **Kryon Systems - Kryon**

[www.kryonsystems.com/de](http://www.kryonsystems.com/de)

Das Unternehmen Kryon Systems wurde im Jahr 2008 gegründet. Seitdem zählt Kryon zu einem der am schnellsten wachsenden Anbieter mit sieben Niederlassungen in sechs Ländern, darunter auch in Frankfurt. Die Software kann über eine KI-basierte Analyse-Engine eigenständig Prozesse im Unternehmen erkennen, welche anschließend automatisiert werden können. Darüber hinaus liefert die Software Erkenntnisse, mit denen das Unternehmen seine Prozesse kontinuierlich optimieren kann.

## **Servicetrace**

[www.servicetrace.de](http://www.servicetrace.de)

Servicetrace wurde im Jahr 2004 gegründet. Die Plattform ermöglicht es Unternehmen, ein ganzheitliches RPA zu verwirklichen. Dabei erleichtert Servicetrace vor allem die Automatisierung von extrem langen Prozessen und besticht durch eine einzigartige, sehr kosteneffiziente Skalierungstechnologie und einem hohen Sicherheitsstandard. Neben dem Angebot rund um das Thema Robotic Process Automation (RPA) bietet das deutsche Unternehmen Lösungen für Test Automation (TA) und Application Performance Monitoring (APM).

## **NICE Robotic Process Automation (NICE Robotic Automation)**

<https://de.nice.com>

Das Unternehmen NICE Systems, welches im Jahr 1986 gegründet wurde, bietet neben Software für Prozessautomatisierung und RPA Lösungen für Qualitätsmanagement, Performance Management und Workforce Management an. Die Software-Bots werden auf dem Backend-Server installiert und können damit wiederkehrende Aufgaben übernehmen. Ebenfalls bietet der Hersteller eine Lösung an, um die Software-Bots zu überwachen.

## **HelpSystems Automate RPA**

[www.helpsystems.com/de](http://www.helpsystems.com/de)

HelpSystems ist ein amerikanisches IT-Softwareunternehmen mit Sitz in Eden Prairie. Das weltweit tätige Unternehmen, welches 1982 gegründet wurde, gilt als der größte unabhängige IBM Softwareanbieter der Welt. Der Hersteller bietet neben dem Portfolio im Bereich RPA auch Produkte aus den Kategorien System- und Netzwerkmanagement, Business Intelligence, Sicherheit und Compliance an.

## LUST AUF MEHR?

In unserem Showroom in Berlin können Sie gefüllte OHBs in fünf der vorgestellten Prozessmanagement-Tools live testen und vergleichen.

Darüber hinaus können Sie uns jederzeit ansprechen, um tiefere Einblicke in den Marktüberblick zu erhalten. Dazu wenden Sie sich bitte an Herrn Meier von der Procedera Consult GmbH.

**Robert Meier**

[marktueberblick@procedera.de](mailto:marktueberblick@procedera.de)

Telefon +49 (0)30 8 60 08 22-14

Telefax +49 (0)30 8 60 08 22-10

# PROCEDERA

# MARKTÜBERBLICK 2020

## PROZESSMANAGEMENTWERKZEUGE

Procedera Consult GmbH

Emser Platz 2  
D-10719 Berlin

Telefon +49 (0)30 8 60 08 22-14

Telefax +49 (0)30 8 60 08 22-10

[marktueberblick@procedera.de](mailto:marktueberblick@procedera.de)

[www.procedera.de](http://www.procedera.de)



Lizenz: [CC BY-NC-ND 3.0 DE](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/de/).