

Automatisierung von Projekten und Abläufen

Die Automatisierung beschreibt die Übertragung von Produktionsprozessen – vor allem die Kompetenz der Prozesssteuerung und -regelung – auf künstliche Systeme. Damit können zeitaufwändige und sich ständig wiederholende Routinen auf maschinelle Systeme übertragen werden. Die Aufgaben werden mit mehr Effizienz und einem geringeren Zeitaufwand durchgeführt. Für diejenigen, die an Projekten beteiligt sind, bedeutet dies ein höheres Zeitvolumen für wichtigere Dinge, die im Verlauf eines Projektes bzw. Prozesses anfallen und zeitnah erledigt werden müssen. Insgesamt lassen sich fünf Gründe herausfiltern, die die Automatisierung von Projekten sinnvoll werden lassen. Denn durch den Automatisierungsvorgang wird die Produktivität gesteigert, wertvolle Zeit gespart und eine Verknüpfung der beteiligten Systeme angestoßen. Daraus folgt eine optimierte Freigabe, Feedback-Prozesse werden eingebaut und alle Tätigkeiten bleiben überschaubar.

Über bestimmte Projektmanagement-Tools können Arbeitsabläufe und Produktionsprozesse organisationsübergreifend festgelegt werden und laufen automatisiert ab. Mehrstufige Prozesse werden nach Abschluss einer Tätigkeit automatisch an die nachgelagerte Produktionskette weitergeleitet und entsprechend zugeordnet. Durch die klare Zuordnung der Verantwortlichkeiten und Aufgaben innerhalb eines Teams weiß jedes Teammitglied, welche Aufgaben zu erledigen sind. Alle Abläufe sind effizienter gestaltet und werden schneller durchlaufen. Jedes Mitglied eines Teams weiß von Anfang an, welche Aufgaben es abzuarbeiten hat. Kein Projekt funktioniert ohne administrative Aufgaben. Diese sind sehr zeitaufwändig und kleinteilig in der Bearbeitung. Durch die Automatisierung werden Aufgaben und Verantwortlichkeiten automatisch zugewiesen, auch benötigte Checklisten und Fristsetzungen übernehmen das System.

Um die immer komplexer werdenden Aufgaben innerhalb der gesetzten Frist zu bearbeiten, sind interdisziplinäre Teams notwendig. Jedes Team verwendet jedoch sein eigenes Tool und braucht Zugriff auf den Datenpool, um seine spezifischen Aufgaben erledigen zu können. Daher ist es für die Steigerung der Effizienz notwendig, dass die eingesetzten Systeme und Tools zusammenarbeiten. Falls die einzelnen Teammitglieder die Informationen, die sie für ihre Arbeit brauchen, erst zusammensuchen müssen, führt das zu einer sinkenden Effizienz. Moderne Automatisierungstools können dieses Problem umschiffen, indem sie Prozesse systemübergreifend definieren. Der Freigabeprozess gerät im Projektmanagement häufig in Konflikt mit dem Timing und den Ressourcen. Dies hat weitreichende Folgen für die Kommunikation mit den Stakeholdern, denn sie werden häufig nicht auf dem aktuellen Stand gehalten.

Diese Bereiche eignen sich für die Automatisierung

Die Prozessautomatisierung findet in diversen unternehmerischen Bereichen Einsatzmöglichkeiten und dient primär dazu, die Arbeit der Teams zu erleichtern. In der Folge werden die Kernbereiche aufgezeigt, in denen Automatisierungs-Tools, die meist auf Künstlicher Intelligenz beruhen, bereits Einzug gehalten haben und aktiv zum Einsatz kommen. Es sind in jedem Bereich jedoch nur bestimmte Aufgaben, die sich durch solche Tools erledigen lassen, wodurch es sinnvoll ist, auch diese Bereiche einmal genauer unter die Lupe zu nehmen:

Marketing und Vertrieb – in diesen Unternehmensbereichen sind vor allem Prozesse in der Kundenkommunikation wie das E-Mail-Marketing, die Leadgenerierung oder aber das Social Media Management prädestiniert für die Automatisierung. Die Automatisierung von Marketingkampagnen und Vertriebsprozessen sparen Zeit und Ressourcen, steigern die Effizienz und ermöglichen die Personalisierung von Kampagnen.

Beantwortung von Anfragen – Durch die Integration von Chatbots in die Webseite können Anfragen von Kunden oder Interessenten schneller beantwortet werden. Dadurch werden die Reaktionszeiten verbessert, da Automatisierungslösungen 24/7 im Einsatz sind und personalisiert durchgeführt werden können. Mit einem solchen Mittel wird die Kundenzufriedenheit gesteigert, die unternehmerischen Ressourcen werden hingegen geschont.

Human Resources – Im Personalwesen profitieren Unternehmen vor allem in der Verwaltung der Bewerber. Darüber hinaus können Automatisierungslösungen in der Lohn- und Gehaltsabrechnung, der Zeiterfassung oder im Onboarding-Prozess eingesetzt werden. Personalprozesse lassen sich effizient verwalten, manuelle Tätigkeiten werden auf ein Mindestmaß reduziert, wodurch die Personaler sich auf strategisch ausgelegte Aufgaben konzentrieren können.

Finanzen und Buchhaltung – In diesem Bereich werden Tools eingesetzt, um Zahlungsprozesse, die Rechnungsstellung, die Buchhaltung und die Berichterstattung automatisch ablaufen zu lassen. Dadurch lassen sich Fehler – wie Zahlendreher oder falsche Berechnungen – vermeiden. Gleichzeitig werden die Finanzprozesse eines Unternehmens effizienter gestaltet und die Compliance mit gesetzlichen Regelungen und Vorgaben optimiert.

In technischen Branchen – im IT-Sektor und in der Technologie spielt die Automatisierung eine wichtige Rolle. Sie wird zur Wartung und Überwachung von IT-Systemen, zur Bereitstellung von Software, zur Datensicherung und -wiederherstellung eingesetzt. Zudem werden IT-Teams dabei unterstützt, fehlerfrei zu arbeiten. Die Verfügbarkeit der Systeme wird verbessert und auch die Gesamtleistung optimiert.

Produktion und Logistik – in diesen Bereichen kommen immer häufiger Industrieroboter oder automatische Montagesysteme zum Einsatz. Mit ihrer Hilfe können Aufgaben wie die Montage, Verpackung, Sortierung und Verwaltung des Lagers übernommen werden. Auf diese Weise lassen sich die Prozesse innerhalb der Produktion beschleunigen, die Fehlerquote wird verbessert und die Effizienz der Produktion maßgeblich optimiert.

Das breite Einsatzfeld zeigt, dass der Einsatz in verschiedenen Bereichen Vorteile bringt. So kann die Effizienz bei der Bewältigung manueller Aufgaben gesteigert werden. Zudem werden zusätzliche Ressourcen freigesetzt. KI-basierte Lösungen befinden sich auf dem Vormarsch und werden für das effiziente Projektmanagement immer wichtiger. Unternehmen, die bisher auf Automatisierungen verzichtet haben, sollten sich mit diesem Thema näher befassen, um konkurrenzfähig zu bleiben. Die Vorteile lassen sich nicht von der Hand weisen.

Die Vorteile der Automatisierung im Projektmanagement

Durch den Einsatz der richtigen Softwareprodukte ist die Automatisierung oftmals überraschend einfach und birgt für die Anwender einen extrem hohen Nutzen. Die folgenden Vorteile des Einsatzes von Automatisierungslösungen im Projektmanagement lassen sich ableiten:

- Routinetätigkeiten sollten der Technik überlassen werden. Dadurch wird Raum für Kreativität frei, aber auch zusätzliche Zeit helfen, um neue Geschäftsideen zu entwickeln. Routinetätigkeiten werden zumeist als „ärgerliches Pflichtprogramm“ wahrgenommen, das die Mitarbeiter ungern ausführen. Dadurch schleichen sich viele Nachlässigkeiten und Fehler bei der Erledigung ein. Die Mitarbeiter langweilen sich und fühlen sich zu wenig gefordert.
- Egal, wie gut die Ausbildung oder die Erfahrung im Job ist, ein Mensch bleibt fehleranfällig.

- Eine richtig programmierte Maschine wird immer präziser arbeiten. Vor allem bei der Berechnung von Analysen oder Sortierarbeiten wird die Maschine den Menschen einen Schritt voraus sein. Zudem ist sie in der Lage, für lange Zeit die gleichen Tätigkeiten auszuüben – ohne Pause und ohne müde zu werden. Die Qualität hingegen leidet hingegen definitiv nicht.
- Automatisierungslösungen punkten nicht nur durch eine präzise Arbeitsweise, sondern auch mit einer höheren Geschwindigkeit bei der Bearbeitung selbst komplexer Aufgaben. Zeitaufwändige Arbeiten werden daher am besten durch den Computer bearbeitet, der rund um die Uhr zuverlässig seinen Dienst tut. Projekte können dadurch schneller und in einer höheren Qualität beendet werden. Für das Unternehmen bedeutet dies ein höheres Wachstum.
- Durch den Einsatz solcher Automatisierungslösungen lassen sich Kosten einsparen, denn eine Software ist weniger kostenintensiv und anspruchsvoll als ein Mitarbeiter. Da mehrere Prozesse parallel durchgeführt werden können, wird eine Steigerung des Umsatzes erreicht. Es hat sich in mehreren Studien herausgestellt, dass sich die Automatisierung von Geschäftsprozessen positiv auf den „Return on Investment“ (ROI) – also die Rentabilität – auswirkt.
- Im Zuge der Automatisierung eines Prozesses wird dieser in seine Einzelteile zerlegt. Auf diese Weise können Schwachstellen ermittelt werden, gleichzeitig lässt sich der Ablauf verbessern. Dabei geht es vor allem um die Modernisierung, die Anpassung an moderne Anforderungen und Kundenwünsche sowie eine dezidierte Problemanalyse. Es kann gegebenenfalls notwendig werden, einen Prozess komplett neu aufzusetzen, um ihn an die aktuellen Gegebenheiten anzupassen.
- Die Versendung von digitalen Remindern – die an Meetings oder Abgabefristen erinnern sollen – wird durch die Automatisierungssoftware versendet, wenn ein Termin zu bewältigen ist. So bleiben die betroffenen Mitarbeiter immer auf dem Laufenden, ohne ihr Erinnerungsvermögen überzustrapazieren. Ziel der Versendung solcher Erinnerungen ist es, dass die Aufgaben, die innerhalb einer Frist fertigzustellen sind, auch zeitnah fertiggestellt werden.

Die klare Zuweisung von Aufgaben im Team, der Wegfall von monotonen Tätigkeiten und das Entstehen weniger Diskussionen verringern das Streitpotenzial und stärken den Zusammenhalt im Team. Sie können durch die Automatisierung ihre persönlichen Stärken besser ausspielen.

Die Automatisierung – Trends und Prognosen

Experten sind der festen Überzeugung, dass sich die Automatisierung weiterhin stark entwickeln wird. Dies liegt vor allem auch an der Entwicklung von leistungsfähigeren Technologien. Klassisches Beispiel ist hier die Künstliche Intelligenz (KI), aber auch das maschinelle Lernen und die Robotik, die die Automatisierungstechnologie erweitert und ergänzt. Es wird davon ausgegangen, dass Unternehmen vermehrt auf intelligente Automatisierungstools setzen werden, um komplexe Aufgaben zu lösen und eine Steigerung der Effizienz zu erreichen. Fachleute gehen davon aus, dass der Einsatz von Automatisierung in Bereichen wie dem Gesundheitswesen, der Bildung und dem öffentlichen Sektor ebenfalls zunehmen wird. Die Automatisierung wird auch die Zukunft der Arbeit nicht unberührt lassen, denn sie wird Auswirkungen auf die Arbeitswelt haben. Das Zusammenspiel

von Mensch und Maschine wird weiter zunehmen, sollte aber nicht als Bedrohung wahrgenommen werden. Während die sich wiederholenden, monotonen Tätigkeiten, die für die Erledigung der Arbeit unbedingt erforderlich sind, werden an die Maschinen ausgelagert, während sich die Menschen vermehrt auf kreative, strategische und zwischenmenschliche Tätigkeiten konzentrieren können. Dabei sollte noch einmal betont werden, dass die Automatisierung nicht den Menschen ersetzen, sondern die Art der Arbeit verändern und effizienter gestalten soll.

Auf technologischer Sicht werden immer häufiger Plattform-Angebote zum Einsatz kommen. Unternehmen wollen damit den gesamten Prozess abdecken und die Vorteile der Automatisierung vollständig nutzen. Insgesamt stechen drei Formen der Automatisierungstools 2024 hervor:

Sprachtechnologie in Form von „Natural Language Processing“ (NLP)

Diese KI-basierte Technologie ist bereits in vielen Unternehmen im Einsatz. Sie arbeiten primär als Chatbots und entlasten das Customer Service Center. Diese virtuellen KI-Gesprächsassistenten sind heiß begehrt, denn sie helfen zuverlässig, die Customer Journey zu verbessern, die Kundenzufriedenheit zu steigern und die Kundenerlebnisse zu verbessern.

Generative KI-Lösungen

Anwendungen, die auf generativer KI beruhen, waren schon 2023 sehr beliebt. Sie werden mit LLM – sogenannten „großen Sprachmodellen“ – trainiert. Sie wurden kontinuierlich weiterentwickelt und kommt nun für immer mehr Einsatzbereiche verfügbar. 2024 wird die Anzahl an Unternehmen, die generative KI einsetzen, weiter ansteigen.