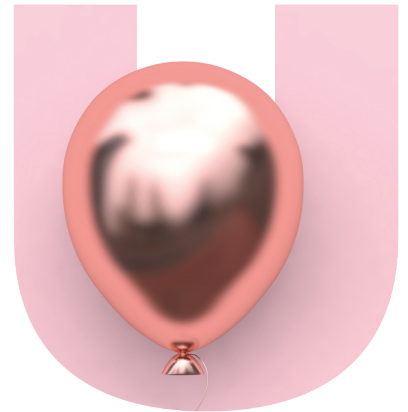


# Nutzen Sie Automatisierung, um Mitarbeitende zu entlasten – nicht zu ersetzen



## Werden Menschen durch Automatisierung überflüssig? Keineswegs! Richtig eingesetzt, macht sie Ihre Mitarbeitenden sogar wertvoller als je zuvor.

Doch wie können Sie dieses Potenzial voll ausschöpfen?

Von Back-Office- und Verwaltungsaufgaben bis hin zu Rechnungserstellung und Projektmanagement lassen sich die meisten manuellen Prozesse und wiederkehrenden Routinetätigkeiten automatisieren. McKinsey zufolge wird dies in den kommenden Jahren wahrscheinlich bei 60 % dieser Aufgaben der Fall sein.

## Wer profitiert am meisten von der Automatisierung?

So wie es im Moment aussieht, werden Dienstleistungsunternehmen mit ihrem Fokus auf Kunden, Mitarbeitende und Projekte die großen Gewinner im Bereich Automatisierung sein. Projektorientierte Unternehmen können die Vorteile der Automatisierung sofort für sich nutzen, indem sie ihr Projektmanagement verbessern und eine höhere Leistungskapazität schaffen.

Das bedeutet, dass sich Ihre Investition schneller bezahlt macht als in jeder anderen Branche. Gleichzeitig werden Systeme integriert, Informationen zuverlässig ausgetauscht und Analysen und KI-Erkenntnisse optimiert. So können Sie genau erkennen, wo Ihre Ressourcen den größten Nutzen bringen und Ressourcenverschwendung vermeiden.

Die durchgängige Transparenz moderner Unternehmenssoftware für Enterprise Resource Planning (ERP) ermöglicht Ihnen:

- Schnelle Optimierung und Anpassung von Automatisierungen über Ihre ganze Organisation hinweg
- Sofortigen Einblick in die Auswirkungen und Verbesserungen, die die Automatisierung für Ihr Unternehmen mit sich bringt

Das sind jedoch nur die grundlegenden Standardfunktionen – moderne Automatisierung kann noch viel mehr. Der Schlüssel zum Erfolg liegt darin, Ihre Mitarbeitenden durch Automatisierungen zu entlasten, damit diese sich verstärkt auf die Strategie konzentrieren, Probleme lösen und bessere Entscheidungen treffen können. So kurbeln Sie Innovationen an, fördern die

### Steigern Sie Ihre Produktivität

Optimieren Sie Ihre Arbeitsweise mit Software-Lösungen, die speziell für die Dienstleistungsbranche entwickelt wurden.

[Mehr erfahren](#)



Entwicklung Ihrer Teams, umschiffen Ungewissheit und erhalten neue Möglichkeiten.

## Mehr Freiraum für Ihre Teams

Fakt ist: Die Aufgaben, die sich am einfachsten automatisieren lassen, sind gleichzeitig auch die monotonsten und anstrengendsten. Für Ihre Mitarbeitenden sind das großartige Neuigkeiten. Denn wenn die Automatisierung sie von Routineaufgaben entlastet, die von Maschinen ohnehin effizienter und weniger fehleranfällig durchgeführt werden können, dann erhalten sie mehr Zeit für die wichtigen Dinge.

Tools wie diese sind entscheidend für den Erfolg und die Weiterentwicklung Ihrer Teams. Niemand möchte Stunden damit verbringen, Daten in unzusammenhängende Spreadsheets einzugeben, die immer wieder gleichen Berichte zu erstellen oder andere Aufgaben mit geringem Mehrwert zu erledigen. Ihre Mitarbeitenden möchten sich auf die Arbeit konzentrieren, die wirklich zählt.

## Menschen machen die Automatisierung erst möglich

Wird Erfolg ausschließlich an der Zahl der Arbeitsplätze festgemacht, wird ein viel wichtigerer Trend außer Acht gelassen: die Steigerung der Produktivität.

Höhere Produktivität ist das direkte Resultat verbesserter Arbeitsbedingungen. Durch die Optimierung des Arbeitsumfelds helfen Sie Ihren Mitarbeitenden, ihre Leistung im Arbeitsalltag deutlich zu steigern.

Tatsächlich dürfte die Automatisierung keine nennenswerten Auswirkungen auf die Zahl der Beschäftigten haben. McKinsey geht davon aus, dass trotz der Automatisierung von über 60 % der Tätigkeiten bis 2055 weniger als 5 % der Arbeitsplätze wegfallen werden. Das zeigt klar, dass die Vorteile der Automatisierung weit über die Reduzierung der Mitarbeiterzahl hinausgehen.

Die entscheidende Veränderung besteht darin, den Mitarbeitenden die Daten, Tools, Technologien und vor allem die Zeit zur Verfügung zu stellen, die sie benötigen, um echten Mehrwert zu schaffen.

Automatisierung gibt Ihren Teams die Möglichkeit, ihre Kreativität und ihr Talent besser zu nutzen. Das kann durch einen Abbau der Arbeitsplätze nicht erreicht werden.

## Spitzenleistungen messbar machen

Wie lässt sich exzellente Performance messen? Das ist die Aufgabe von Service Performance Insight

(SPI), einer globalen Forschungs-, Beratungs- und Schulungsorganisation. Das Unternehmen unterstützt Organisationen aus dem Dienstleistungssektor bei der Quantifizierung von Produktivitäts- und Gewinnsteigerungen. Im Jahr 2007 entwickelte SPI das PS Maturity Model™ als strategischen Rahmen für Planung und Management. Das von Unit4 gesponserte Modell ist heute das branchenführende Tool zur Performance-Verbesserung für über 35.000 dienstleistungs- und projektorientierte Unternehmen. Der PS Maturity™ Benchmark 2020 verdeutlicht, dass ein höherer Reifegrad der Geschäftsprozesse zu erheblichen Leistungsverbesserungen führt.

Doch was bedeutet „Reife“ in diesem Zusammenhang? Laut SPI Research hat der Reifegrad nichts mit Zeit zu tun. Er ergibt sich vielmehr aus den folgenden Aspekten:

- Klarer Management-Fokus
- Organisatorische Ausrichtung
- Effektive Geschäftsprozesse

Die daraus resultierenden Vorteile sind umso größer, je besser Sie Ziele und Maßnahmen mit Ihrer Mission in Einklang bringen. Natürlich ist es hilfreich, wenn Sie darüber hinaus in einem schnell wachsenden Markt gut positioniert sind.

Der Kerngedanke des PS Maturity Model™ ist, dass dienstleistungs- und projektorientierte Organisationen ihren Erfolg durch die Optimierung von fünf Eckpfeilern erreichen:

### 1. Management

Durch Automatisierung werden Abläufe vereinfacht und optimiert, so dass sich Führungskräfte nicht mehr mit Prozessen befassen müssen, sondern sich auf ihre Mitarbeitenden konzentrieren können. Sie können mehr Zeit mit Coaching und Mentoring verbringen, während mithilfe von datengestützten Managementpraktiken Ergebnisse vorangetrieben und talentierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiterentwickelt werden.

### 2. Kundenbeziehungen

Zu den Prozessen im Bereich Kundenbeziehungen zählen Marketing, Vertrieb und der gesamte Ablauf von der Angebotserstellung bis zur Bezahlung. Dienstleistungsunternehmen können Vertrauen aufbauen, indem sie mit Analysen, fortschrittlichen Berichten und klaren Visualisierungen einen echten Mehrwert schaffen. Durch die Automatisierung gewinnen Sie mehr Zeit für die Pflege und den Aufbau von Beziehungen und die Unterstützung von Kunden.

### 3. Human Capital Management

Die Prozesse im Bereich Human Capital Management umfassen Recruiting, Neueinstellungen, Schulungen, Vergütung sowie Performance- und Karriere-Management. Mit einem datengestützten Umfeld als Basis lässt sich das Potenzial der Mitarbeiter voll ausschöpfen und die Performance wird angekurbelt. Durch die Optimierung dieses gesamten Prozesses ergibt sich ein Kreislauf, der sich positiv auf Ihre Mitarbeitenden auswirkt und sie weiterbringt.

### 4. Leistungserbringung

Zu den Abläufen im Bereich Service Execution gehören Ressourcenmanagement, Kapazitätsplanung, Projektplanung und Qualitätskontrolle, Wissensmanagement sowie die Entwicklung von Arbeitsmethoden und Tools. Automatisierung und verbesserte Projektmanagement-Methoden ermöglichen Verbesserungen in der Dienstleistungserbringung sowie die Bereitstellung von Produkten und Funktionen mit hohem Mehrwert.

### 5. Finanzen und operativer Betrieb

Der Schwerpunkt im Bereichen Finance und Operations liegt auf Umsatz, Margen und Kosten sowie auf den Finanz-, Vertrags- und IT-Prozessen, die für ein profitables und planbares Geschäft erforderlich sind. Dieses letzte Puzzleteil auf dem Weg zur digitalen Transformation stellt sicher, dass Ihre Planung und operativen Aktivitäten mit den finanzwirtschaftlichen Realitäten übereinstimmen.

Ein Tag hat natürlich immer nur 24 Stunden. Doch durch intelligentere Abläufe und Automatisierung können Sie Ihre Arbeitsweise entscheidend verbessern. Mithilfe fortschrittlicher Technologien können Sie Routineaufgaben mit geringem Mehrwert aus dem Weg räumen, sodass sich Ihre Mitarbeitenden auf wichtigere und sinnvollere Tätigkeiten konzentrieren können. Wenn Sie also mit Ungewissheit oder rückläufigen Gewinnen konfrontiert sind, sollten Sie nicht einfach Personal abbauen, sondern in Technologien investieren, die Ihre Teams dabei unterstützen, Spitzenleistungen zu erbringen und bessere Geschäftsergebnisse zu erzielen.

### IT-Transformation in die Tat umsetzen

Lesen Sie unseren E-Guide und entdecken Sie neue Möglichkeiten, um mehr aus Ihrer IT-Infrastruktur herauszuholen.

[Jetzt herunterladen](#)

