

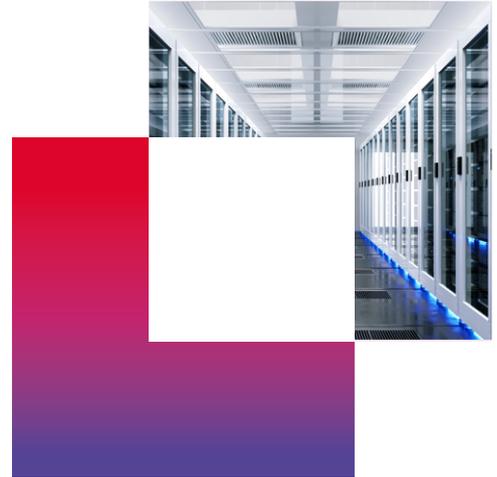


Whitepaper

# Mehr Effizienz durch Data Driven Automation



Für Unternehmen ist es strategisch wichtig, ihre Daten intelligent zu nutzen. Eine Kombination von Process Mining und Robotic Process Automation steigert darüber hinaus die Effizienz und lässt sich gut in bestehende Initiativen integrieren.



# Kurzfassung

Daten sind das neue Gold: Sie liefern wichtige Erkenntnisse und helfen dabei, neue Strategien festzulegen. Gleichzeitig können sie dazu beitragen, Geschäftsvorgänge effizienter zu gestalten.

Process Mining greift genau diesen Ansatz auf und ermöglicht eine datengestützte Analyse von Fachprozessen. Neue Ideen zur Automatisierung können damit nicht mehr nur von den Nutzenden eingebracht, sondern auch in einem Top-down-Ansatz auf den gesamten End-to-End-Prozess betrachtet werden. Die so ermittelten Potenziale lassen sich dann mit Hilfe von RPA oder Workflow-Automatisierungen umsetzen.

Dies hebt den RPA-Ansatz auf ein ganzheitliches Niveau und macht ihn skalierbar. Dennoch sollten die Nutzenden weiterhin in die Entwicklung einer Automatisierung eingebunden werden: Das Vorgehen erhöht die Akzeptanz und hilft, eine starke Gemeinschaft aufzubauen.

Zum heutigen Zeitpunkt werden Process Mining und RPA noch häufig getrennt voneinander betrachtet. Dabei gleichen beide Technologien die Einschränkungen der jeweils anderen wirkungsvoll aus. Process Mining ist eine potente Methode, um einen Prozess zu analysieren und Verbesserungspotenziale zu identifizieren. Doch diese können oft nur mit Hilfstechnologien wie RPA tatsächlich umgesetzt werden. RPA wird hingegen häufig nur für einzelne Routinen innerhalb eines End-to-End-Prozesses genutzt. Hier hilft wiederum Process Mining, um eine Automatisierung auf übergreifendem Prozesslevel zu erreichen.

Das vorliegende Whitepaper beschreibt einen Ansatz, wie es gelingt, beide Technologien zu kombinieren, neue Initiativen zu starten und vorhandene Center of Excellence zu ergänzen.

# Geschäftsprozesse mit RPA und Process Mining optimieren

Viele Tätigkeiten in modernen Unternehmen werden durch IT-Systeme unterstützt und erzeugen täglich relevante Daten. Die Analyse dieser Daten kann der Unternehmensleitung und dem Fachbereich wertvolle Erkenntnisse zur Verbesserung der Abläufe und optimierten Steuerung ihrer Geschäftsprozesse liefern. Nicht alle nutzen diese Möglichkeit. Hinzu kommt, dass in vielen Fachprozessen viele Schritte noch manuell ausgeführt werden. Diese Tätigkeiten kosten wertvolle Zeit der beteiligten Mitarbeitenden, die anderweitig genutzt werden könnte.

In einer Umfrage unter den Kunden von CGI im Jahr 2020 wurde die Optimierung von Arbeitsabläufen und Geschäftsprozessen einstimmig als zweitwichtigster Top-Trend für die nächsten Jahre genannt. Nur die Notwendigkeit, digitaler zu werden, um die Erwartungen der Kundinnen und Kunden zu erfüllen, erhielt hier mehr Stimmen.<sup>1</sup>

Auf diesen Bedarf hat der Markt mit einer Vielzahl von Hyperautomatisierungs-Tools und -Methoden reagiert. Hyperautomatisierung wird bei CGI definiert als ein geschäftsorientierter interdisziplinärer Ansatz, der es ermöglicht, Geschäfts- und IT-Prozesse so schnell und effektiv wie möglich zu identifizieren, zu überprüfen und zu automatisieren. Die Hyperautomatisierung entwickelt den Trend der intelligenten Automatisierung der letzten Jahre weiter und umfasst den orchestrierten Einsatz mehrerer Technologien, Tools oder Plattformen, z. B. KI/Machine Learning, Robotic Process

Automation (RPA), Business Process Management (BPM), Low-code(no-code)-Tools und andere.<sup>2</sup> Betrachtet man das aktuelle Marktgeschehen, so ist zu erkennen, wie Tool-Anbieter insbesondere durch Partnerschaften und Fusionen mit ergänzenden Tool-Anbietern darauf reagieren. Ihr Ziel ist es, alle Leistungen rund um die Hyperautomatisierung aus einer Hand anbieten zu können.

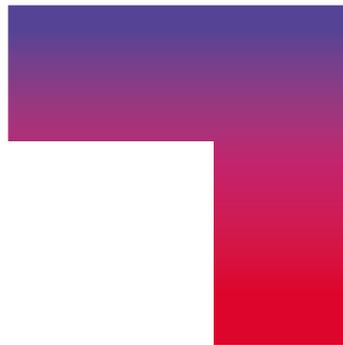


Hyperautomatisierung unterstützt nachweislich die digitale Transformation und operationale Exzellenz. Im Jahr 2020 konnten 31% der CGI Kunden, ihre in den digitalen Strategien definierten Ergebnisse durch die Implementierung von Enhanced Process Automation erzielen. Und das ist erst der Anfang. Gartner prognostiziert, dass Unternehmen bis 2024 ihre Betriebskosten durch die Kombination von Hyperautomatisierungstechnologien und neugestalteten Betriebsabläufen um 30% senken werden.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> CGI CGI Voice of our Clients (2020)

<sup>2</sup> Gartner 2020 (<https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/hyperautomation>)

<sup>3</sup> Gartner prognostiziert für 2020 eine RPA-Renaissance, getrieben von sich wandelnden Angeboten und dem Bestreben, operationale Exzellenz zu erreichen.



Process Mining und RPA ermöglichen für sich genommen noch keine nachhaltig optimierten Geschäftsprozesse. Beide Technologien unterstützen unterschiedliche Aspekte innerhalb einer End-to-End-Optimierung. Miteinander kombiniert können sie jedoch ihr volles Potenzial erreichen.

Einigen Unternehmen ist es bereits gelungen, lokale Center of Excellence für Process Mining oder Automatisierung aufzubauen und in kleinen Silos kurzfristig Einsparungen zu erzielen. Es fehlt ihnen jedoch das richtige Werkzeug, um den Erfolg innerhalb der gesamten Organisation zu skalieren.

Die Kompetenzen und Tools werden dabei oftmals getrennt voneinander betrachtet. Zudem erkennen Nutzende schnell, dass weder Process Mining noch RPA die „eierlegende Wollmilchsau“ sind, die sie sich erhoffen. So viel Potenzial beide Technologien auch haben, stoßen sie auch an ihre Grenzen.

Im Folgenden wird erläutert, wie diese Technologien kombiniert werden können, um den Mehrwert zu steigern.



Prozessanalyse



End-to-End-Prozesse



Operationelle Exzellenz



Einsparungen



Experten & Tools



Routinen

# Durch Process Mining Einblicke in Unternehmensprozesse gewinnen

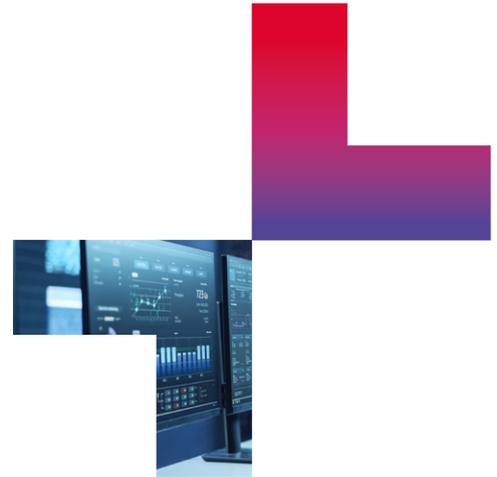
Process Mining ist eine analytische Disziplin zum Entdecken, Überwachen und Verbessern realer Fachprozesse. Es generiert aufschlussreiches Wissen aus bereits in den heutigen Informationssystemen bestehenden Ereignisprotokollen.

Genauer nutzt Process Mining die Log-Dateien der IT-Systeme, die bei den Fachprozessen eingesetzt werden, um basierend auf diesen Daten den Prozesshergang zu rekonstruieren. Hierzu wird ein Element des Prozesses von Anfang bis Ende über alle involvierten IT-Systeme hinweg verfolgt und kann so transparent und lückenlos abgebildet werden. Möglich ist dies sowohl mit historischen Daten, als auch in Echtzeit.

Ziel ist es, den Prozess so transparent, detailliert und wahrheitsgemäß wie möglich darzustellen, um Probleme und Engpässe zu identifizieren. Diese Erkenntnisse werden genutzt, um Optimierungspotenziale zu verstehen und Maßnahmen abzuleiten, die den Prozess verbessern. Die Potenziale können durch unterschiedliche Herangehensweisen aufgedeckt werden, zum Beispiel durch eine Soll-Ist-Analyse oder ein Benchmarking.



Zu den Prozessen, die sich für Process Mining eignen, zählen unter anderem Purchase-to-Pay (P2P) und Order-to-Cash (O2C) aus dem Einkauf oder Incident Management aus dem IT-Service-Bereich. Dies sind jedoch nur einige wenige Beispiele für den Einsatz von Process Mining. Generell kann gesagt werden, dass jeder Prozess, der auf IT-Systemen basiert und bei dem der Prozessgegenstand nahtlos nachverfolgbar ist, mit Process Mining analysiert werden kann.



## Grenzen und Voraussetzungen für Process Mining

Process Mining hilft uns, ein klares Verständnis aller Prozesszustände und der Durchlaufzeiten innerhalb des End-to-End-Prozesses zu erlangen. Es gibt aber kein Verständnis dafür, wie genau dieser Zustand erreicht wird.



### Fehlende Datenbasis



Wenn die Stärke des Process Mining in der eingehenden Prozessanalyse auf Datenbasis liegt, so ist dies auch eine der Grenzen. Daten sind für das Process Mining von entscheidender Bedeutung und müssen in der richtigen Menge, in der richtigen Qualität und im richtigen Format zur Verfügung stehen. In den meisten Unternehmen sind die Prozesse bereits IT-gestützt und bieten eine solide Grundlage für eine Process-Mining-Analyse. Sie müssen jedoch noch aufbereitet und vielleicht sogar verarbeitet werden, um eine angemessene Basis zu schaffen.

Wenn die Stärke des Process Mining in der eingehenden Prozessanalyse auf Datenbasis liegt, so ist dies auch eine der Grenzen. Daten sind für das Process Mining von entscheidender Bedeutung und müssen in der richtigen Menge, in der richtigen Qualität und im richtigen Format zur Verfügung stehen. In den meisten Unternehmen sind die Prozesse bereits IT-gestützt und bieten eine solide Grundlage für eine Process-Mining-Analyse. Sie müssen jedoch noch aufbereitet und vielleicht sogar verarbeitet werden, um eine angemessene Basis zu schaffen.

### Analyse ohne Optimierung



Außerdem bieten die meisten Process-Mining-Tools zwar die Möglichkeit, einen Prozess zu analysieren und Reibungsverluste zu finden, bieten aber keine Lösungen für die ermittelten Probleme. Process Mining entfaltet daher sein volles Potenzial in Kombination mit anderen Technologien wie Automatisierung, KI oder Geschäftsprozessmanagement. Die Kombination von Process Mining und RPA, als einer der möglichen Automatisierungstechniken, wird im Folgenden beschrieben.

### Beschränkung auf IT-Systeme



Da Process Mining Prozessprotokolldaten benötigt, kann die Analyse nur bis zum kleinsten Prozessschritt im IT-System gehen. Prozessschritte, die außerhalb eines

IT-Systems liegen und manuell ausgeführt werden, können in einer klassischen Process-Mining-Analyse nicht erfasst werden.

# Identifizierte Potenziale durch RPA automatisieren

Robotic Process Automation (RPA) ist eine nicht-invasive Art und Weise, Routinen über Benutzeroberflächen und Verbindungen zu APIs zu automatisieren.

Entgegen erster Annahmen handelt es sich bei RPA-Bots nicht wirklich um Roboter, sondern um Software – oft als Software-Roboter oder virtuelle Assistenten/Mitarbeitende bezeichnet. Diese Software-Roboter führen klare „Wenn-dies-dann-das“-Anweisungen auf Basis strukturierter Daten aus. Die Definition der Regeln und Anweisungen kann dank des Low-Code/No-Code-Ansatzes der meisten RPA-Tools in der Regel schnell und ohne übermäßigen Aufwand geschehen. Eine komplexe Programmierung oder kostspielige Schnittstellen in Back-End-Systemen sind somit überflüssig.

Der Mehrwert, den die Technologie bringt, ist unbestritten: Die Mitarbeitenden werden von demotivierenden Routineaufgaben befreit und können sich auf kreative Aufgaben und solche Tätigkeiten konzentrieren, die soziale/emotionale Intelligenz, menschliches Urteilsvermögen und komplexe Entscheidungen erfordern. Prozesse werden vom Software-Roboter schnell, zuverlässig, regelkonform, mit hoher Qualität und zur großen Kundenzufriedenheit ausgeführt. Die Skalierbarkeit der digitalen Arbeitskräfte kann je nach aktuellem Bedarf flexibel gestaltet werden.

Der Return on Investment soll bereits nach wenigen Monaten eintreten. Die Verschlinkung, Vereinfachung und Automatisierung zeitraubender Routinen ermöglicht dies, ohne auf Mitarbeitende oder neue Geschäftsmöglichkeiten verzichten zu müssen.

## Grenzen der Robotic Process Automation

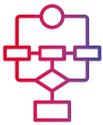
RPA erteilt keine Auskünfte über den E2E-Prozess oder über die angenommenen Prozesszustände. Außerdem werden nur die analysierten Routinen erfasst, nicht unbedingt der gesamte Prozessschritt. Innerhalb der Routinen eines Prozessschrittes vermittelt RPA dagegen sehr detaillierte Kenntnisse, da die Automatisierung eine granulare Analyse auf Click-Ebene erfordert.



So einfach und vorteilhaft RPA auch klingen mag – und selbst wenn man die Möglichkeiten der Erweiterung durch KI/Machine Learning in Betracht zieht – hat die Technologie doch ihre Grenzen.

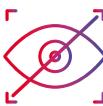


## Fehlende Prozessverbesserung



„Die Automatisierung eines schlechten Prozesses führt nur zu einem schlechten automatisierten Prozess“, diese Aussage bestätigen viele RPA-Expertinnen und -Experten. Denn RPA verfügt über keine Funktionalität zur Prozessanalyse. Die Betrachtung von Prozessineffizienzen, Engpässen oder Problemursachen muss manuell oder mit separaten Tools durchgeführt werden und wird durch RPA nicht angezeigt. Darüber hinaus löst die Prozessautomatisierung (mit RPA oder einer anderen Automatisierungslösung) nicht das zu Ineffizienzen führende Problem, sondern verschleiert es nur.

## Keine E2E-Sicht



Routinen werden von Mitarbeitenden gemeldet und decken daher nur den Prozessausschnitt ab, den diese kennen. Bei der Suche nach RPA-Anwendungsfällen auf Mitarbeiter-ebene werden Prozesse, die von mehreren Nutzerinnen und Nutzern oder sogar ganzen Teams oder Funktionen bearbeitet werden, niemals als E2E-Automatisierungsanfrage gemeldet.

## Subjektiver Business Case



Die Bewertung des Business Case für ein RPA-Projekt folgt einem einfachen Ansatz. Die für einen Prozess oder eine Routine aufgewendeten Stunden können fast vollständig von einem Software-Roboter übernommen werden. Manuelle Tätigkeiten fallen nur noch bei der Ergebnis-

kontrolle an. Allerdings ist die Schätzung des Aufwands meist sehr subjektiv, da Mitarbeitende nur die für eine Routine benötigten Stunden taxieren können. Die praktische Erfahrung zeigt, dass der Aufwand oft überschätzt wird.

## Ungenügende Prozessbeschreibung



RPA setzt sehr konkrete Beschreibungen der Abläufe voraus, die sie ausführen soll. Dies bedeutet, dass jeder mögliche Pfad der Routine berücksichtigt und programmiert werden muss. Bei einigen Routinen ist die Anzahl der Ausnahmen zu Beginn des Automatisierungsprojekts nicht immer klar zu erkennen. Dies erhöht die Komplexität eines RPA-Projekts enorm.

## Auswirkung auf den Gesamtprozess



Gängige RPA-Tools geben keinen Einblick, wie sich die Automatisierung auf die gesamte Prozesslandschaft auswirkt. Es ist zwar möglich, durch RPA einen Engpass innerhalb eines Prozesses zu unterstützen, aber die Auswirkungen im Gesamtbild, z. B. wenn der Engpass nur verschoben wird, sind unklar.

# Zwei starke Technologien miteinander kombinieren

Verbindet man beide Technologien miteinander, lassen sich ihre jeweiligen Schwächen fast vollständig aufheben. So wird eine nachhaltige Optimierung ermöglicht.

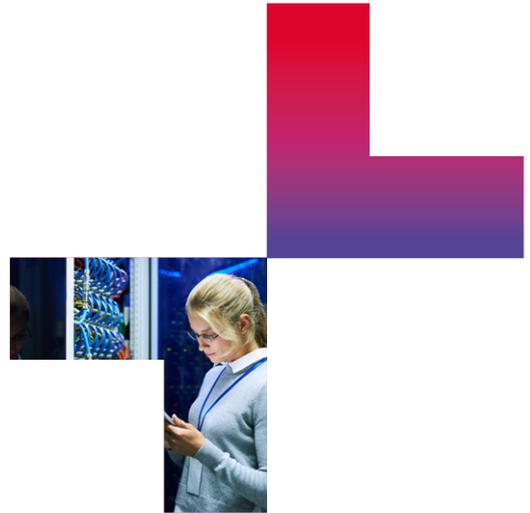
Process Mining schafft die nötige Transparenz, um Automatisierungspotenziale zu identifizieren und die wirklichen Pain Points bzw. „Big-Fish“-Prozesse für die Optimierung zu finden. Die Analyse der Prozesse erfolgt objektiv auf Basis von Daten. Jede Prozessanpassung spiegelt sich direkt in der Analyse wider – die Auswirkungen können so nahezu in Echtzeit erfasst werden. Wurden die Potenziale identifiziert, kann RPA dazu dienen, die Effizienz in der Prozesslandschaft zu steigern und auf Erkenntnisse zu reagieren.

Process Mining als Hebel für die Automatisierung nutzen – und umgekehrt

### Das Kreislaufmodell der datengesteuerten Prozessautomatisierung

Das von CGI entwickelte Lebenszyklusmodell nutzt die Stärken von Process Mining, um eine erste Analyse von Prozessschwächen, Engpässen und Optimierungspotenzialen zu ermöglichen. Im Anschluss stellt RPA dann – wie auch andere Automatisierungsmöglichkeiten – ein konkretes Optimierungswerkzeug dar und spart direkt Prozesskosten. Die Auswirkungen der Automatisierungsmaßnahmen können in der Process-Mining-Auswertung in Echtzeit verfolgt werden. Kompetente Expertinnen und Experten mit den entsprechenden Werkzeugen unterstützen den kontinuierlichen Kreislauf.





Das Kreislaufmodell besteht aus vier Schritten:

## 1. Prozessanalyse

Die Analyse der Ist-Prozesse kann mit Hilfe von Process Mining oder manuell durchgeführt werden. Eine Analyse mit Process Mining bietet einige wesentliche Vorteile. Sie basiert auf objektiven Daten, zeigt vollständige End-to-End-Prozesse einschließlich aller Ausnahmen und stellt die Prozesse abteilungs- und toolübergreifend dar. Auf der Grundlage einer objektiven Analyse lassen sich die wesentlichen Prozess-Pain-Points und Optimierungspotenziale ermitteln. Eine Prozessanalyse selbst sollte nicht für sich alleine stehen und ist nur dann von Nutzen, wenn auch Aktivitäten zur Prozessoptimierung durchgeführt werden.

## 2. Prozessoptimierung

Die Methoden der Prozessoptimierung sind sehr unterschiedlich und von den Ergebnissen der Analyse abhängig. Prozess-Reengineering, z. B. mit Lean-Standards, Change Management, neuen unterstützenden Tools und Prozessautomatisierung, kann hier ein Werkzeug zur Optimierung sein.

## 3. Prozessautomatisierung

Prozessautomatisierung, einschließlich Workflow-Automatisierung, Scripting, RPA oder anderer Automatisierungsmöglichkeiten, kann die Prozessqualität erhöhen. Ein möglicher Anwendungsfall ist das Starten von RPA-Bots – basierend auf bestimmten Konstellationen in den Process-Mining-Daten. Wenn beispielsweise innerhalb des Purchase-to-Pay-Prozesses eine Zahlung fällig ist, der Wareneingang aber noch nicht bestätigt wurde, kann eine automatische Erinnerung oder Aufgabe für die Kundin oder den Kunden erstellt werden.

## 4. Messung der Auswirkungen

Mit Hilfe von Process Mining werden die in Schritt 2 oder 3 durchgeführten Optimierungsmaßnahmen in Echtzeit abgebildet. Dabei kann nicht nur der Optimierungseffekt innerhalb des End-to-End-Prozesses (z. B. durch Verschieben oder Auflösen eines Engpasses), sondern sogar in der gesamten Prozesslandschaft aufgezeigt werden. Auf Basis der verschobenen Prozesslandschaft kann der Zyklus wieder von vorne beginnen, um so neue Optimierungspotenziale zu erkennen.

Das Modell ist nicht auf eine Branche oder Unternehmensfunktion limitiert und lässt sich in wenigen Schritten anwenden. Voraussetzung für den erfolgreichen Einsatz des Modells ist die Zugänglichkeit und Zuverlässigkeit der Daten.

# Strategien entwickeln für die gemeinschaftliche Betrachtung von Process Mining und RPA

## Neue Erkenntnisse in laufende Initiativen einbauen

Auch wenn RPA bereits eingesetzt wird, bietet das Modell viele Optionen, um davon zu profitieren. So lassen sich nicht nur mögliche Einschränkungen beseitigen, sondern auch das RPA-Programm kann beschleunigt und auf eine strategischere Ebene gebracht werden. In diesem Abschnitt des Whitepapers wird aufgezeigt, wie sich Process Mining am besten in eine RPA-Initiative einbinden lässt und vice versa.

### **Process Mining kann laufende RPA-Initiativen unterstützen:**

- Das Modell kann eine nachhaltige Skalierung ermöglichen. Insbesondere wenn RPA-Ideen manuell gesammelt und bewertet oder von den Mitarbeitenden auf Aufgaben-/Routineebene vorgeschlagen werden, erlaubt Process Mining die Analyse auf der höheren Ebene der End-to-End-Prozesse, um mehr optionale Automatisierungsanwendungen zu finden.
- Das Modell kann die Auswahl möglicher RPA-Anwendungsfälle unterstützen, indem es zunächst die Ursachen für Ineffizienz aufdeckt. So ist sichergestellt, dass ein Engpass durch eine Automatisierung nicht nur verschoben, sondern tatsächlich aufgelöst wird.
- Bei der Auswahl von Anwendungsfällen für die Automatisierung gehören der Business Case und der Return on Invest zu den wichtigsten Kriterien. Process Mining, das eine objektive Analyse jedes

Anwendungsfalls liefert, kann den tatsächlichen Business Case vor der Automatisierung aufzeigen. Nach Abschluss eines Automatisierungsprojektes kann es diesen rückwirkend validieren.

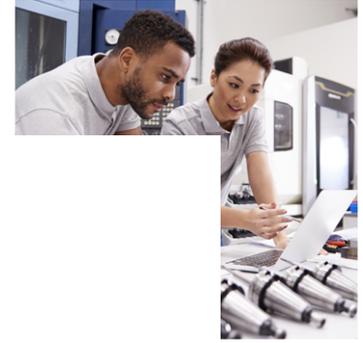
- Durch die Auswertung der Prozessdaten in Echtzeit können im Modell die Auswirkungen einzelner Automatisierungen auf die gesamte Prozesslandschaft nachgewiesen werden

### **Automatisierung kann laufende Initiativen zur Prozessoptimierung mit Process Mining ergänzen:**

- Process Mining selbst ist ein starkes Werkzeug und die Grundlage für viele Optimierungsinitiativen. Das Werkzeug selbst liefert jedoch oft keine echten Optimierungsmaßnahmen. Die Automatisierung bietet Möglichkeiten und Werkzeuge, um tatsächliche Verbesserungen zu erzielen.
- In einigen Fällen kann RPA als Data-Mining- oder ETL-Tool bei der Sammlung von Daten für die Process-Mining-Analyse helfen. Dies kann für Prozesse nützlich sein, bei denen die Protokolldateien zwar digital, aber nicht direkt verfügbar sind, z. B. bei Legacy- oder Mainframe-Systemen.

Hyperautomatisierungsinitiativen werden durch die Entwicklung einer soliden Strategie nachhaltig. CGI unterstützt dabei mit zahlreichen Serviceangeboten, zum Beispiel mit dem Intelligent Automation Day, um das Potenzial zu identifizieren, eine Vision zu entwickeln und eine Roadmap zu erstellen.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Starten Sie Ihre intelligente Automatisierungsreise mit RPA auf dem richtigen Fuß  
CGI.com, CGI, 2021



# Ausblick

## Ergänzung mit Task Mining ermöglicht vollkommene Prozesstransparenz

Derzeit liegen noch Einschränkungen bei der kombinierten Nutzung vor. Selbst wenn man beides miteinander verbindet, ergibt sich noch keine durchgängige Transparenz zwischen der Process-Mining- und der RPA-Perspektive. Die fehlende Komponente in diesem Stadium ist die Information über spezifische Aufgaben, die außerhalb des Systems durchgeführt wurden und daher nicht mit Process Mining analysiert werden können. Dieser „dunkle Fleck“ umfasst Aktivitäten, die in Tools wie Excel und Outlook abgewickelt werden und weder in der Process-Mining-Analyse noch im RPA-Tool für den Gesamtumfang des Prozesses sichtbar sind.



Diese Limitierungen können durch den Einsatz anderer Technologien wie Task Mining überwunden werden. Mit Task Mining können auch die bislang ausgeblendeten Phasen des Prozesses beleuchtet werden, indem das Verhalten der User in den relevanten Systemen wie Outlook, Excel oder ähnlichem analysiert wird. Letztendlich wird nur die Kombination aller drei Technologien eine vollständig transparente Sicht auf den End-to-End-Prozess bieten.

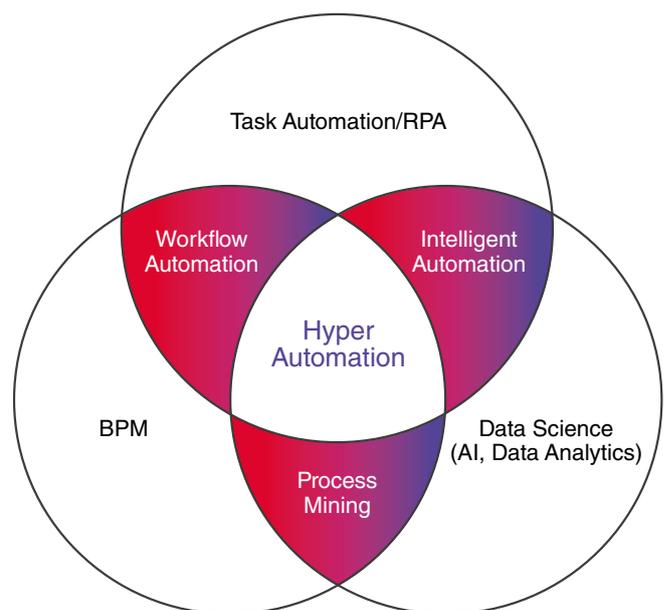


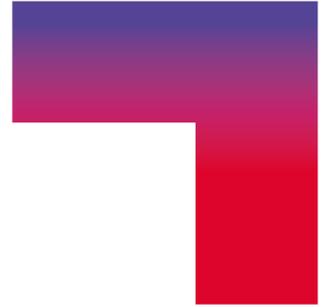
## Das Hyperautomationsmodell von CGI

Process Mining und RPA sind nur zwei der Aspekte des CGI Hyperautomationsmodell für E2E Business Process Excellence.

Bei CGI wird Hyperautomatisierung nicht als Lösung gesehen, sondern als End-to-End-Ansatz, um Prozesse schnell und effizient zu erfassen, zu verbessern und zu automatisieren. Der Begriff zeigt die Veränderung des Fokus auf RPA, Workflow und intelligente Automatisierung hin zu einem ausgereiften Ansatz, der die Optimierung unternehmensweit begreift und alle Geschäfts- und IT-Prozesse unterstützt.

Das CGI Hyperautomationsmodell für E2E Business Process Excellence zeigt, wie für Hyperautomatisierung die drei Disziplinen Data Science, Business Process Management (BPM) und IT-basierte Routinenautomatisierung kombiniert werden. Jede der Technologien bringt dabei ihre eigenen Vorteile, Werkzeuge und Methoden mit sich, und ist als eigenständige Lösung gültig. Dennoch ist CGI der Meinung, dass die Kombination den Weg zu echter und durchgängiger operativer Prozess-Exzellenz ermöglicht.





## Christian Huppertz



Christian Huppertz ist seit 2018 bei CGI tätig und wurde bereits in verschiedenen Rollen in unterschiedlichen Kundenprojekten eingesetzt. Seine Themenschwerpunkte liegen im Bereich von Data Science, Prozessanalyse und Process Mining.

Im Bereich des Process Mining hat Christian Huppertz vor knapp zwei Jahren einen entsprechenden Knowledge Hub ins Leben gerufen, den er seither leitet. Ziel des Knowledge Hubs ist es, das Wissen rund um Process Mining intern an Member weiterzugeben bzw. auszubauen und neue Lösungen in Zusammenhang mit neuen Technologien zu erarbeiten.

In diesem Kontext beschäftigt sich Christian Huppertz außerdem mit der Rolle von Process Mining im Gesamtkonstrukt der Hyperautomation. Er ist maßgeblich an der Entwicklung eines Frameworks zur ganzheitlichen Einführung von Analyse- und Automatisierungsansätzen bei Prozessen beteiligt.

Christian Huppertz,  
Lead Consultant

[christian.huppertz@cgi.com](mailto:christian.huppertz@cgi.com)

## Sophie Bawin



Sophie Bawin ist Senior Consultant bei CGI in München und leitet die lokale Practice Intelligent Automation. Zusammen mit ihrem Team widmet sie sich dem Aufbau und der Vermittlung von Wissen rund um das Thema Intelligent Automation, entwickelt Services und

berät Unternehmen im Hinblick auf den besten Ansatz für Automatisierung.

Ihr persönlicher Expertenfokus liegt auf Robotic Process Automation – und hier insbesondere auf den Aspekten Organizational Change Management und Skalierung bis hin zur Automation Factory sowie der Verknüpfung mit anderen Technologien wie Process Mining.

Als Organisatorin und Sprecherin bei lokalen Events pflegt Sophie Bawin außerdem ein Netzwerk im Bereich Robotic Process Automation, das über CGI hinausgeht. Neben ihrer Expertenrolle engagiert sie sich als Women in Tech stark für das Thema Diversity und leitet ein lokales Frauennetzwerk.

Sophie Bawin,  
Senior Consultant

[sophie.bawin@cgi.com](mailto:sophie.bawin@cgi.com)



## Über CGI

Wir sind ein globales Dienstleistungsunternehmen für IT- und Geschäftsprozesse und wurden 1976 gegründet. Heute sind wir mit 84.000 Mitarbeitenden an 400 Standorten in 40 Ländern vertreten. Unsere flexiblen End-to-End-Services umfassen strategische IT- und Business-Beratung, Systemintegration, Managed IT und Intellectual Property auf Top-Niveau. Wir unterstützen unsere Kunden bei der Transformation ihres Unternehmens zu einer agilen Organisation und setzen unsere IP-Lösungen dafür ein, Innovation zu beschleunigen. Durch intelligente Systemintegration treiben wir die IT-Modernisierung unserer Kunden voran; mit unseren Managed IT Services und Geschäftsprozess-Dienstleistungen helfen wir ihnen, den Kostendruck zu mindern und ihre Technologie-Lieferketten optimal einzusetzen.

Für weitere Informationen besuchen Sie uns auf [cgi.com/de](https://cgi.com/de).

