

FS Consulting Blog

By PwC Deutschland | 18. Oktober 2022

Low-Code mit Appian: mehr als Workflow-Automatisierung

Business Process Management mit Appian hat mehr Anwendungsmöglichkeiten als gedacht.

Business Process Management und Automatisierung von Geschäftsprozessen sind seit nunmehr beinahe zwei Jahrzehnten beliebte Modewörter. Die Relevanz dieser Themen nimmt dabei stetig zu. Es ist also kaum verwunderlich, dass verschiedene Anbieter Technologien entwickelt haben, um die Umsetzung von Softwareprojekten sowohl zu vereinfachen als auch zu beschleunigen. Als eine der führenden Plattformen für Enterprise Low-Code Application deckt Appian dieses Thema umfassend ab. Aber das ist nicht alles.

Dieser Artikel beschäftigt sich damit, wie mit der Appian-Plattform nicht nur klassische BPM-Szenarien bedient, sondern auch Datentransferprozesse (eigentlich ein klassischer Anwendungsfall für BI-Tools) in einem einzigen mächtigen Tool bereitgestellt werden können. Ein Beispiel hierfür ist die Erstellung von elektronischen Akten und die Darstellung verstreuter Informationen in Kundenorganisationen in einer einzigen Anwendung.

BPM & RPA: Zwei Seiten der gleichen Münze?

Ein klassisches Szenario für die Automatisierung eines Geschäftsprozesses ist das Kopieren von Informationen aus 'Excel Dokument A' nach 'Excel Dokument B'. Es ist eine sich wiederholende Tätigkeit nach immer gleichem Schema und benötigt dennoch große Konzentration, um Kopierfehler mit möglicherweise katastrophalen Folgen zu vermeiden. Tätigkeiten wie diese werden bei unseren Kunden täglich tausendfach ausgeführt. Das Problem dabei: sie sind ineffizient, fehleranfällig und kaum auditierbar.

Aber beschäftigt sich nicht RPA (*Robotic Process Automation*) mit genau diesen Fällen? Ja, das tut es. Einen Bot zu programmieren, der diese Tätigkeiten ausführt, ist effizienter und verringert die Aussicht auf Fehler drastisch. Genau deswegen hat eine holistische BPM-Plattform wie Appian auch ein RPA-Modul als Bestandteil ihres Werkzeugkoffers. Dennoch reicht eine bot-gestützte Automatisierung oft nicht aus, um unseren Kunden dabei zu helfen, ihren Prozessreifegrad auf ein gutes Niveau anzuheben, denn Excel bietet nach wie vor keine Möglichkeit zur Auditierung (Wann hat wer was weshalb getan?).

Genau hier werden die Vorteile einer Datenbankgestützten BPM-Software deutlich: Daten aus verschiedenen Quellen werden in ein Prozessmodell eingespielt, verarbeitet und modifiziert - alles soweit möglich automatisiert. Wird eine menschliche Handlung benötigt, zieht man eine:n Mitarbeiter:in hinzu und lässt ihn:sie eine spezifische Aufgabe in einem für diese Aufgabe entworfenen Interface bearbeiten. Dabei schreibt der Prozess an jedem prozessrelevanten Meilenstein Audit-Informationen in die Datenbank. Diese Informationen können anschließend in einem grafischen Dashboard angezeigt werden. Dadurch wird einerseits die strategische Steuerung unterstützt und andererseits liegen einem:r Auditor:in alle Prozessschritte in Form eines Audit-Trails vor. Dies ist besonders wichtig in einem stark regulierten Umfeld wie dem Finanzsektor.

Mehr als Prozessautomatisierung:

Appian besitzt noch mehr Möglichkeiten. Eines der wichtigsten Einsatzfelder ist die Orchestrierung diverser vorhandener Systeme beim Kunden. Wer kennt es nicht? Die Kundendaten liegen in einem System, Informationen über Leads im zweiten und bestehende Verträge mit Abrechnungsinformationen im dritten und vierten System. Um ihre Arbeit zu erledigen, muss sich eine Facharbeiterin in all diesen Systemen

anmelden und verschiedene Fenster öffnen. Gleichzeitig sollen noch Teile dieser Daten aus allen Systemen in einem Reporting Tool wie PowerBI bereitgestellt werden, um die strategische Steuerung zu ermöglichen.

In diesem Fall sprechen wir von Datensilos: voneinander getrennte Inseln, die nicht miteinander kommunizieren können. Dabei wäre es viel einfacher, alle für einen Arbeitsprozess relevanten Informationen in einem System bereitgestellt zu bekommen. Von dieser «elektronischen Akte» aus kann man auf einen Blick alle relevanten Daten sehen, ohne sich in endlosen Tabellen zu verlieren. Aktionen können mit einem Klick angestoßen und anschließend automatisch oder teilweise automatisiert ausgeführt werden. An diesem Punkt bietet die Appian-Plattform echten Mehrwert. Menschen können sich auf das konzentrieren, was nur Menschen können: komplexe Entscheidungen fällen. Die restliche, repetitive Arbeit wird von einer intelligent designeden, Datenbankgestützten und transparenten Software erledigt.

Diese Dienstleistung bieten wir in unserem Team: wir verfügen über erfahrene BPM-Architekt:innen, die bereits zahlreichen Kunden dabei geholfen haben, ihre bestehenden Geschäftsprozesse nicht nur zu digitalisieren, sondern auch massiv zu verbessern. Gerne stehen unsere Expert:innen für Fragen und Anregungen zur Verfügung.

[Hier können Sie mehr über unsere Partnerschaft mit Appian herausfinden](#)

[Zu weiteren PwC Blogs](#)

Schlagwörter

[Compliance](#), [Datensicherheit](#), [Digitalisierung](#), [Prozesse](#), [Robotic Process Automation \(RPA\)](#)

Kontakt



Dr. Ralph Schöneberger

Köln

ralph.schoeneberger@pwc.com