

KNOWLEDGE PAPER

EFFIZIENTER WERDEN DURCH AUTOMATISIERTE GESCHÄFTSABLÄUFE

Erfahre Schritt für Schritt, wie man wiederkehrende Abläufe in strukturierte, effiziente Workflows überführt. Praxisnah, verständlich und sofort umsetzbar.



SCHRITT FÜR SCHRITT ZUR Workflow Automation

Welche Geschäftsabläufe eignen sich für die Automatisierung?

Herausforderungen in der
Praxis.



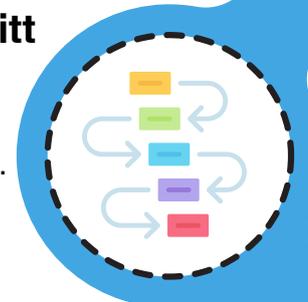
Erfolgsfaktoren bei der Automatisierung von Workflows

Menschen mitnehmen
statt Widerstände
erzeugen.



Die Methode: Schritt für Schritt zum Erfolg

In drei einfachen Schritten.



Wie finde ich den richtigen Einstieg?

Vom Kleinen zum Großen.



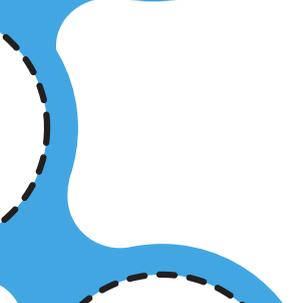
Bewertung & Priorisierung von Workflows

Einfach aber
wirkungsvoll.



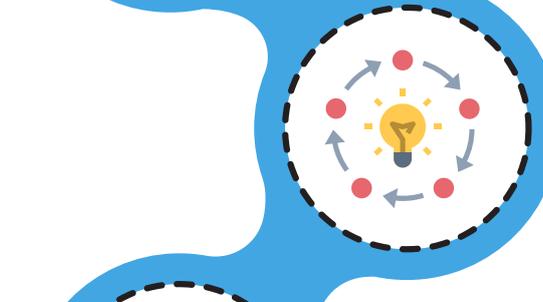
Von der Vision zur Umsetzung

Jetzt gehen wir es an!



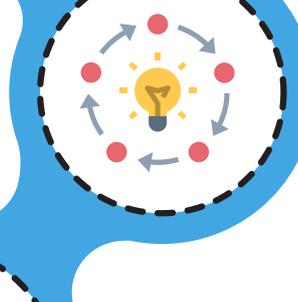
Vorteile automatisierter Workflows

Warum es sich
lohnt.



Tipps für einen guten Einstieg

Die typischen
Stolperfallen umgehen.



Checkliste

Erfolgreiche Einführung von
Workflows.





Welche Geschäftsabläufe eignen sich für die Automatisierung?

Die Frage, welche Prozesse sich für eine Automatisierung eignen, lässt sich grundsätzlich einfach beantworten: Alle Abläufe, die wiederkehrend, standardisierbar und strukturiert sind, bieten enormes Potenzial zur Automatisierung. Insbesondere dort, wo Aufgaben regelmäßig gleich ablaufen und Mitarbeitende bereits durch redundante Schritte frustriert sind, lohnt sich die Einführung automatisierter Lösungen – sowohl zur Entlastung als auch zur Effizienzsteigerung.

Wiederkehrende Aufgabenstellungen, in denen der Arbeitsablauf immer sehr ähnlich ist, und eine feste Zuordnung der Aufgaben, Dokumente und Datenerfassung die Qualität und Effizienz der Abläufe verbessert.



Herausforderungen in der Praxis

In der Theorie klingt die Identifikation geeigneter Prozesse simpel – in der Praxis gestaltet sie sich häufig komplexer. Bei klassischen, stark strukturierten Abläufen wie der Rechnungsprüfung ist der Automatisierungsbedarf schnell offensichtlich: Es handelt sich um wiederholbare Muster, die sich hervorragend in Workflows überführen lassen.

Anders sieht es bei unstrukturierten Prozessen aus: Abläufe mit vielen Beteiligten, unklaren Zuständigkeiten, E-Mail-Chaos oder parallelen, nicht abgestimmten Handlungswegen sind schwieriger zu greifen und gerade deshalb besonders lohnenswert für eine strukturierende Workflow-Automatisierung.

Ziel ist es, diese Abläufe in eine klare, vorhersehbare Struktur zu überführen. Sobald ein Prozess transparent und nachvollziehbar ist, kann er automatisiert werden. Dies gilt vor allem für Vorgänge, bei denen Dokumente, Genehmigungen oder Informationen durch mehrere Stationen wandern.

4,5 Stunden

**könnten durch Automation
gewonnen werden**

Laut der Büroangestelltenumfrage 2021 verbringen Mitarbeitende durchschnittlich viereinhalb Stunden pro Woche mit Aufgaben, die aus ihrer Sicht problemlos automatisiert werden könnten.

Quelle: Umfrage von UiPath





Automatisierungspotenzial in allen Bereichen

In nahezu jedem Unternehmensbereich lassen sich digitale Workflows erfolgreich etablieren.

Beispiele:

- Instandhaltung – z. B. bei Verschrottungsanträgen
- Logistik – etwa Transportgenehmigungen oder Reklamationsmanagement
- Einkauf, Vertrieb, Administration – klassische Backoffice-Prozesse mit hohem Wiederholungsanteil

Sogar vermeintlich triviale Themen wie die Kaffeemaschinen-Nachfüllmeldung haben ihren Platz. Sie steigern die Zufriedenheit der Mitarbeitenden und sind leicht automatisierbar – ein idealer Einstieg. Ähnliches gilt für Qualitätssicherungsprozesse oder Compliance-Themen wie das Vier-Augen-Prinzip. Entscheidend ist nicht die Größe eines Prozesses, sondern die Möglichkeit, ihn strukturiert, effizient und nachvollziehbar abzubilden.





Erfolgsfaktoren bei der Automatisierung von Workflows

Menschen mitnehmen statt Widerstände erzeugen

Die Akzeptanz neuer Tools steht und fällt mit der aktiven Einbindung der Mitarbeitenden. Ein erfolgreicher Workflow-Rollout basiert auf Transparenz und Partizipation – vom ersten Tag an.

Frühzeitige Kommunikation, Schulung und Einbindung der betroffenen Fachbereiche verhindern Ablehnung und fördern eine konstruktive Mitgestaltung.



Eine **Veränderung**,
egal wie klein sie auch ist,
steht und fällt mit den
beteiligten **Menschen**.



Zentrale Rollen im Projekt

Ein strukturierter Einführungsprozess setzt klare Rollen voraus:

Projektleitung:

Koordiniert den Gesamtprozess und sorgt für Termin- und Zielklarheit.

Workflow-Experte (der „Workflow-Gig“):

Stellt die technische Umsetzbarkeit sicher und begleitet die Konfiguration.



Product Owner in den Fachbereichen:

Bringen inhaltliche Anforderungen ein und vertreten die Interessen der Fachabteilungen.

Gemeinsam entwickeln diese Rollen praxistaugliche Workflows, testen erste Versionen mit Pilotgruppen und verfeinern sie iterativ – bis zur optimalen Umsetzung.





Die Methode: Schritt für Schritt zum Erfolg

1. Start mit einem einfachen Workflow

Die Einführung beginnt bewusst nicht mit dem größten Nutzen, sondern mit dem einfachsten Setup – beispielsweise einem Urlaubsantrag oder der Kaffeemaschinen-meldung. Diese Einstiegsprozesse lassen sich schnell umsetzen, schaffen erste Erfolgs-erlebnisse und ermöglichen es dem Team, das Tool kennenzulernen.

2. Retrospektiven als Lerninstrument

Nach Umsetzung der ersten Workflows erfolgt eine strukturierte Rückschau:

- Was lief gut?
- Was lief nicht optimal?
- Was lernen wir für den nächsten Rollout?

Diese agile Reflexion schafft Raum für kontinuierliche Verbesserung – und legt die Grundlage für den nächsten Entwicklungsschritt.



3. Netzwerkaufbau in der Organisation

Basierend auf den gesammelten Erfahrungen wird entschieden, ob mit dem bestehenden Product Owner weitergearbeitet oder weitere Owner aus anderen Abteilungen eingebunden werden. So entsteht ein organisch wachsendes Netzwerk, das sich systematisch durch das Unternehmen zieht – vergleichbar mit einem fein gespannten Spinnennetz.

Zentraler Erfolgsfaktor bleibt die Koordination durch Projektleitung und Workflow-Experten, die über alle Workflows hinweg Standards sichern, Redundanzen vermeiden und Prioritäten steuern.



Wie finde ich den richtigen Einstieg?

Vom Einfachen zum Komplexen

Ein kleiner, klar umrissener Prozess ist ideal zum Start. „Vom Kleinen zum Großen“. Mit jedem erfolgreichen Workflow wächst das Verständnis, und es können komplexere Abläufe automatisiert werden. Dieser schrittweise Ansatz ermöglicht es Teams, sich mit den Vorteilen der Automatisierung vertraut zu machen, während sie gleichzeitig ihre Effizienz steigern und Fehler reduzieren. Durch die kontinuierliche Verbesserung und Erweiterung der automatisierten Prozesse können Unternehmen ihre Betriebsabläufe kontinuierlich optimieren und auf neue Herausforderungen flexibel reagieren.



Vom Kleinen
zum
Großen



Ideen aus der Organisation sammeln

Die besten Prozessideen kommen oft aus dem Alltag der Fachabteilungen.

Wichtig ist:

Alle Ideen sind willkommen – ohne Bewertung!

Ein strukturiertes Template hilft, diese Ideen einheitlich zu erfassen:

- Titel des Workflows
- Warum soll er eingeführt werden?
- Komplexität (geschätzt)
- Sicherheitsaspekte (z. B. personenbezogene Daten)
- Vision des gewünschten Ablaufs. Fehlt eine klare Vision oder wird nur auf Dritte verwiesen, sollte die Umsetzung zurückgestellt werden.
- Klare Zielsetzungen. Welche Effekte soll der Workflow haben?
- Ernennung eines Prozess-Verantwortlichen (Product-Owner)

Praxisbeispiel: Budgetfreigabe-Workflows

Workflowbedarf	Grund	Komplexität	IT-Security	Kurz-Vision für den Workflow	Zielsetzung	Product Owner
Budget-anforderung	Sehr hoher manueller Aufwand im Bereich CO, Reduktion von unterschiedlichen IT-Tools, Verkürzung der Bearbeitungszeit	Mittel betragsabhängige Steuerung, Trennung zwischen Projekten und Kostenstellen, Überleitung ins ERP	# personenbezogene Daten # Berechtigungs-einschränkung # Datenanhänge	Kostenstellen-/Projektverantwortliche beantragen ihren Budgetbedarf über die Workflow-Vorlage. Im Anhang des Work-Items soll die Datei mit der detaillierten Planung mitgeliefert werden. Für Kostenstellen erfolgt die Genehmigung durch die Finanzleitung. Bei Sales-Projekten erfolgt die Freigabe durch CSO. Bei Bauprojekten durch COO. Nach der Freigabe des Budgets werden die Zahlen ins ERP übertragen.	# Wegfall des unkontrollierbaren und nicht nachvollziehbaren Email-Verkehrs # Wegfall redundanter Datenhaltung # Verkürzung des Prozesses von derzeit 4 Wochen auf eine 1 Woche.	M. Muster



Bewertung & Priorisierung von Workflows

Strukturierte Prozessanalyse – einfach, aber wirkungsvoll

Eine Excel-basierte Analyse reicht dabei oft aus.

Erfasst werden:

- Prozessname und Hauptschritte
- Beteiligte Tools (Excel, Outlook, ERP, CRM)
- Verantwortliche Person „Process Key-User“
- Subjektiver „Painpoint-Faktor“

Durch die Auflistung und Bewertung der einzelnen Prozesse wird sehr einfach und schnell deutlich, mit welcher Priorisierung in die Umsetzung gegangen werden sollte.

Besonders geeignete Prozesse sind Prozesse mit folgenden Merkmalen:

- stark fehleranfällig
- ressourcenintensiv
- fragmentiert auf viele Tools
- regelmäßig wiederkehrend
- hoher Schmerz-Faktor bei den Mitarbeitern (Painpoint-Faktor)

Diese Kriterien helfen bei der Priorisierung.

Zusätzlich können messbare KPIs wie „Reduktion der Painpoints um 20% innerhalb von 6 Monaten“ festgelegt werden – ein Aspekt, der in vielen Digitalprojekten fehlt.

Prozess: Budgetermittlung & Freigabe	Prozess Key-User	ERP	CRM	HCM	Lotus Notes	SharePoint	Email	MS Excel	MS Word	Tool- Anzahl	Painpoint- Faktor	Bemerkungen
Ermittlung Finanzbedarf Kostenstellen	H. Muster	X			X	X		X	X	5	5	
Ermittlung Finanzbedarf Kostenträger/Projekte	P. Yilmaz	X			X		X	X	X	5	6	Hoher Abstimmungsbedarf
Validierung & Korrektur Budget-Entwürfe	H. Muster	X			X	X	X	X	X	6	9	Sehr hoher Abstimmungsbedarf und zeitlicher Aufwand
Freigabe Budget-Entwürfe	P. Yilmaz	X		X			X	X	X	5	8	Manuelle Übertragung, hohe Fehleranfälligkeit
Budget-Nachforderungen	P. Schulze	X			X		X	X		4	6	
Freigabe der Nachforderungen	P. Yilmaz	X					X		X	3	2	
Summe		6	0	1	4	2	5	5	5	28	36	= IST - KPI



Von der Vision zur Umsetzung

Bestandteile eines Workflows

Ein Workflow besteht aus mehreren Schlüsselementen, die zusammenarbeiten, um Aufgaben effizient zu erledigen:

Aufgabe (Task): Dies ist die grundlegende Einheit im Workflow, die eine spezifische Aktion oder Arbeit darstellt, die durchgeführt werden muss.

Formular (Form): Ein Formular wird oft verwendet, um Informationen zu sammeln, die für die Durchführung der Aufgabe benötigt werden. Es dient dazu, Daten strukturiert zu erfassen und zu verarbeiten.

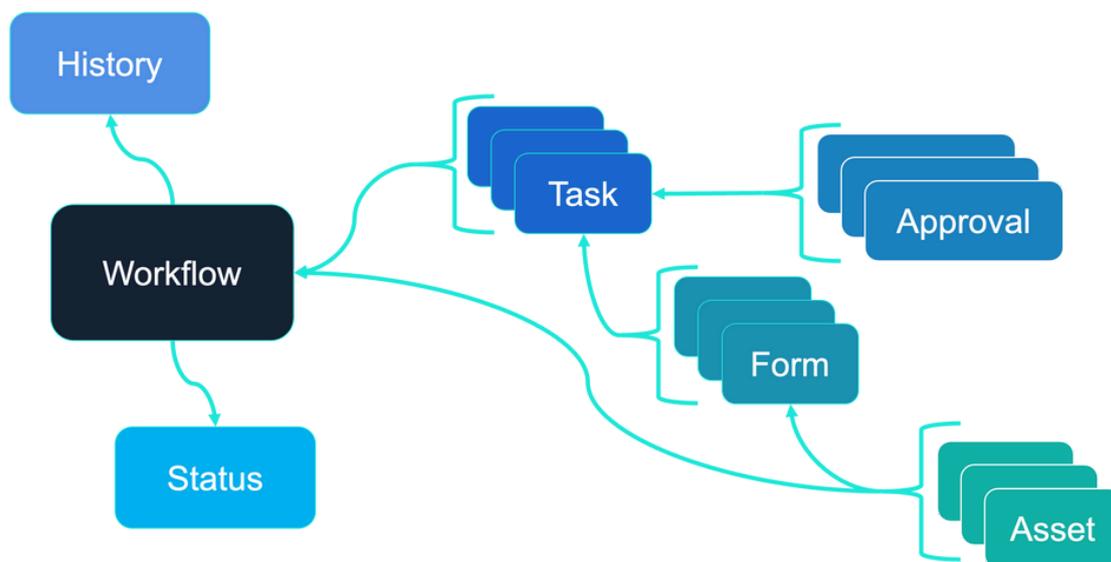
Genehmigung (Approval): Dieser Schritt im Workflow bezieht sich auf die Überprüfung und Freigabe der durchgeführten Aufgaben oder gesammelten Informationen. Genehmigungen stellen sicher, dass die Arbeit den erforderlichen Standards entspricht und autorisiert ist.

Ressource (Asset): Ressourcen sind alle Materialien oder Informationen, die für die Durchführung einer Aufgabe benötigt werden. Dies kann von physischen Werkzeugen bis hin zu digitalen Dateien reichen.

Diese Elemente wirken zusammen, um den Ablauf einer Arbeitssequenz zu definieren. Dabei tragen sie zur Rationalisierung von Prozessen bei und fördern die Nachvollziehbarkeit sowie die Effizienz in unterschiedlichen Arbeitsumgebungen.

Ist ein Workflow definiert, beginnt die technische Umsetzung.

Der besondere Vorteil: Durch die strukturierte Abbildung entstehen oft neue, sinnvolle Prozessregeln, die sich in Flow360 schnell abbilden und kontrollieren lassen.



Praxisbeispiel Budgetfreigabe-Workflow

Beispiel „Budgetfreigabe“

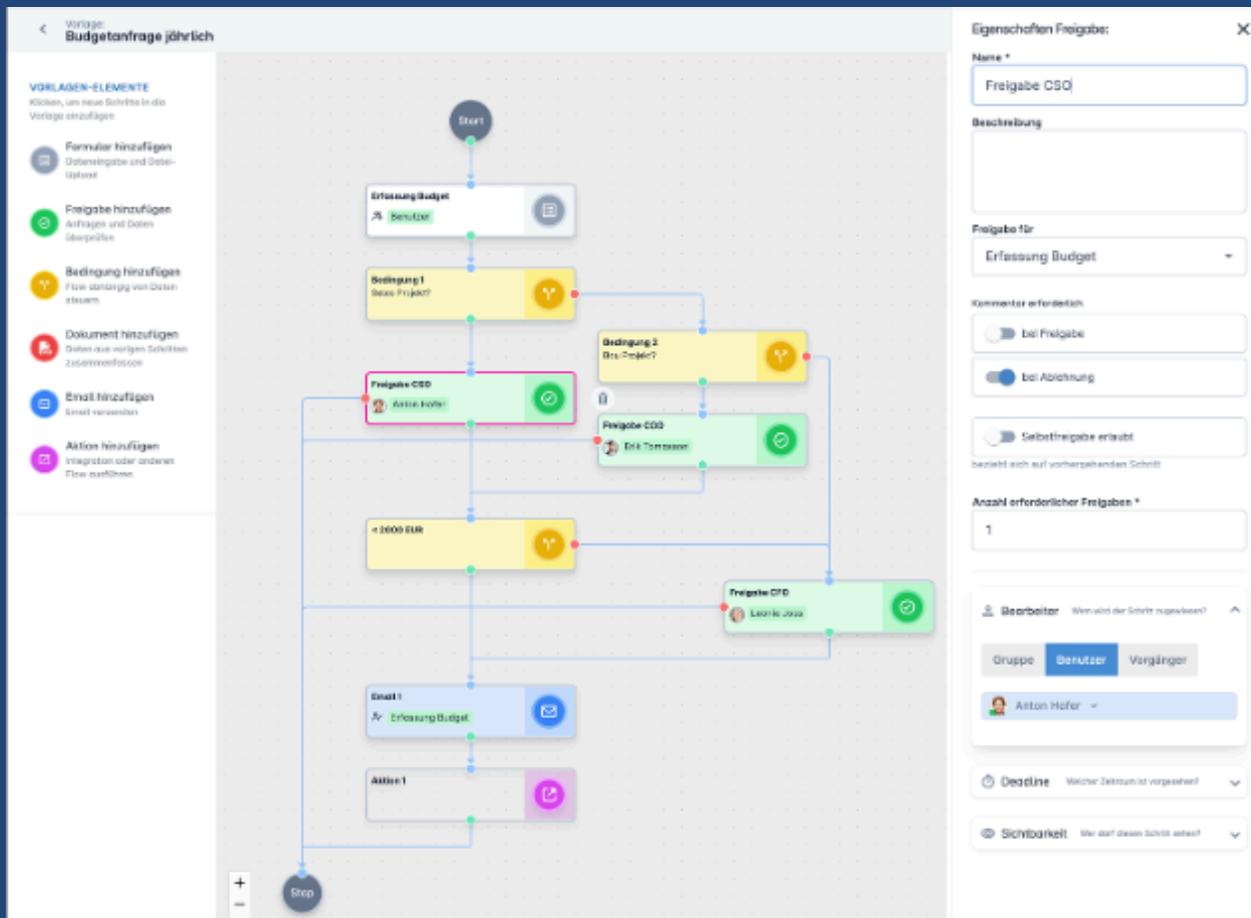
Ein Mitarbeitender stellt den Antrag – „Druck eines Flyers für die Messe“.

Der Workflow leitet die Anfrage gemäß Projekttyp weiter – an CSO, CFO oder COO. Bei Beträgen über 2.000€ greift eine zusätzliche Vier-Augen-Prüfung durch die Finanzleitung. Nach Freigabe wird der Antragsteller informiert, und die Daten werden automatisch ins ERP-System übertragen. Der Prozess wird schließlich reversionssicher archiviert.

Kurz-Vision für den Workflow

Kostenstellen-/Projektverantwortliche beantragen ihren Budgetbedarf über die Workflow-Vorlage. Im Anhang des Work-Items soll die Datei mit der detaillierten Planung mitgeliefert werden. Für Kostenstellen erfolgt die Genehmigung durch die Finanzleitung. Bei Sales-Projekten erfolgt die Freigabe durch CSO. Bei Bauprojekten durch COO. Nach der Freigabe des Budgets werden die Zahlen ins ERP übertragen.

So kann der Prozess „Budgetfreigabe“ in einem Flussdiagramm abgebildet werden:



Praxisbeispiel Budgetfreigabe-Workflow

Durch die Zuordnung der Formularinhalte, der Entscheidungsbedingungen und der zuständigen Personen-Gruppen sowie der Schnittstellendefinitionen wird aus dem einfachen Abbild des Prozesses ein lebendiger, automatisierter Prozess.

Die Entscheidungsebenen und Bedingungen werden im Workflow-Editor als klare Prozesspfade z. B. über farbige Markierungen dargestellt. Änderungen oder zusätzliche Schleifen können bei Bedarf einfach ergänzt werden.

Im Aufbau des Prozesses wurde die Prozessbeschreibung für Beträge, die über 2000 Euro liegen, noch um eine Vier-Augen-Regel erweitert.

Solche Prozessverbesserungen entstehen oft, wenn man Prozesse strukturiert abbildet. Mit einem System wie Flow360 sind diese Änderungen eines automatisierten Prozesses sehr schnell zu realisieren, einfach durchzuführen und auch einzuhalten.

Wenn wir den Prozess jetzt zum Leben erwecken und einmal durchspielen, startet der Workflow damit, dass ein Mitarbeiter eine neue Budgetanforderung erfasst.

Budgetanfrage jährlich

Zuständig:
 Maria Christina Bienek ▾

Erfassung Budget

Name	Christina Bienek	Datum	25.3.2025 
Antagsteller*in		Antragstellung	
Email	christina.bienek@cnmg.de 	Controllingobjekt	<input type="radio"/> Bauprojekt <input checked="" type="radio"/> Salesobjekt <input type="radio"/> Kostenstelle
Antagsteller*in			
Vorhabenbeschreibung	Druck eines Information-Flyer für den Messeauftritt		
Budget	2000,- 		
Planungsbudget			





Michael Kelly hat den Flow **Bestellung** freigegeben.

Praxisbeispiel Budgetfreigabe-Workflow

Danach lenkt die Entscheidungslogik in Abhängigkeit vom Projekttyp die Anfrage an CSO, CFO oder COO zur Entscheidung weiter.

Daraufhin erfolgt der Freigabeprozess: Die Anfrage wird an den oder die zuständige Person zur Freigabe weitergeleitet. Die Entscheider sehen ein „eingefrorenes“ Formular, können freigeben oder – mit verpflichtendem Kommentar – ablehnen.

The image shows two screenshots of a budget request form, connected by a large blue arrow pointing from left to right. The left screenshot is titled 'Budgetanfrage jährlich' and shows the 'Erfassung Budget' (Budget Entry) stage. The right screenshot is titled 'Budgetanfrage jährlich' and shows the 'Freigabe CSO' (CSO Release) stage.

Left Screenshot: Erfassung Budget

- Zuständig:** Maria Christina Bienek
- Name:** Christina Bienek
- Datum:** 25.3.2025
- Antragsteller*in:** christina.bienek@cnmg.de
- Antragstellung:** Controllingobjekt
- Controllingobjekt:** Bauprojekt, Salesobjekt, Kostenstelle
- Vorhabenbeschreibung:** Druck eines Information-Flyer für den Messeauftritt
- Betrag:** 2000,-
- Planungsbudget:**

Right Screenshot: Freigabe CSO

- Freigegeben durch:** Anton Hofer
- Name:** Christina Bienek
- Datum:** 25.3.2025
- Antragsteller*in:** christina.bienek@cnmg.de
- Antragstellung:** Bauprojekt, Kostenstelle, Salesobjekt
- Vorhabenbeschreibung:** Druck eines Information-Flyer für den Messeauftritt
- Betrag:** 2000
- Bemerkung:**
- Buttons:** Freigeben, Ablehnen



Claudia Waller hat **Francesca Carlson** zur Gruppe **Manager** hinzugefügt.



Francesca Carlson hat den Flow **Onboarding** gestartet.

Praxisbeispiel Budgetfreigabe-Workflow

Der Antragsteller oder die Antragstellerin erhält daraufhin die Antwort zugestellt.
Der Prozess kann weiter fortgesetzt werden.

Budgetanfrage jährlich

Freigabe CSO

Name: Christina Bienek
Datum: 25.3.2025
Antragsteller*in: christina.bienek@cnmg.de
Antragstellung: Salesobjekt
Verfahrensbeschreibung: Druck eines Information-Flyer für den Messeauftritt
Budget: 2000
Planungsbudget

Freigeben

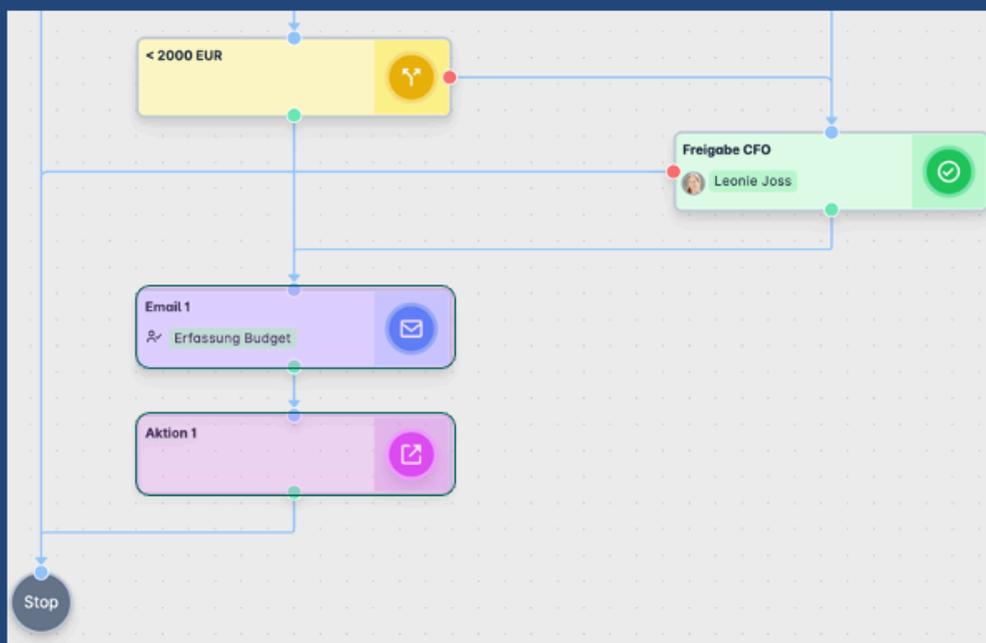
Freigegeben
vor 3 Minuten

Name: Christina Bienek
Datum: 25.3.2025
Antragsteller*in: christina.bienek@cnmg.de
Antragstellung: Salesobjekt
Verfahrensbeschreibung: Druck eines Information-Flyer für den Messeauftritt
Budget: 2000
Planungsbudget

Ist der benötigte Betrag größer als 2000 Euro, greift automatisch die Sonderregelung und die Anfrage wird zusätzlich der Finanzleitung zugestellt.

Nach der endgültigen Freigabe wird der Mitarbeiter über die Freigabe per Email informiert, und es erfolgt die automatische Übergabe der Daten ans ERP-System.

Der Prozess ist damit beendet und wird unveränderbar archiviert.



Vorteile automatisierter Workflows

Raum für das Wesentliche: Wiederkehrende Aufgaben werden automatisiert – Mitarbeitende können sich auf Wertschöpfung konzentrieren.

Mehr Qualität, weniger Nacharbeit: Standardisierte Abläufe reduzieren Fehler und steigern die Kundenzufriedenheit.

Klare Verantwortlichkeiten: Prozesse bleiben handlungsfähig – auch bei Ausfällen.

Intuitive Bedienung: Die Oberfläche ist schnell erlernbar, das System dahinter leistungsstark.

Volle Transparenz: Ein Blick auf das Dashboard zeigt jederzeit den aktuellen Stand.

Zentrale Dokumentation: Kein Suchen mehr – alle Informationen sind da, wo sie hingehören.

1 Zeit sparen durch Vorlagen

4 Einfach, aber mächtig

2 Fehler vermeiden

5 Sehen, wo es hängt

3 Jeder weiß, was zu tun ist

6 Alle Workflows an einem Platz





Tipps für einen guten Einstieg

Klein anfangen

Beginnen Sie mit einfachen Workflows, um erste Erfolgserlebnisse zu schaffen.

Gruppen statt Einzelpersonen

Entscheidungsschritte sollten möglichst an Rollen oder Teams gebunden sein – das macht Prozesse robuster.

Fehlanwendungen vorab testen

Simulieren Sie Missverständnisse, um Stolperfallen frühzeitig zu erkennen.

Mehrwert priorisieren

Starten Sie mit Prozessen, die spürbare Erleichterung bringen.

Unpassende Workflows zurückbauen

Was keinen Mehrwert bringt, sollte konsequent entfernt oder angepasst werden.

Sonderfälle berücksichtigen

Auch seltene Ausnahmen brauchen klare Prozesspfade, um Compliance-Risiken zu vermeiden.

Retrospektiven einplanen

Regelmäßige Reviews sichern die Qualität und fördern die Weiterentwicklung der Workflows.

Mit sehr
kleinen
Workflows
beginnen

Seltene Optionen
berücksichtigen

Auf entscheidenden
Arbeitsschritten
Gruppen statt
Einzelpersonen

An
"Doof-Fehler"
denken

Fühlbar
arbeitserleichternde
Workflows höher
priorisieren

Regelmäßig
Retros
durchführen

Mut zum Rückbau,
wenn ein Workflow
keine Verbesserung
bringt

Checkliste für eine erfolgreiche Einführung von Workflows

- **1. Geschäftsprozessanalyse:**
 - Klar definierte und dokumentierte Geschäftsprozesse.
 - Identifikation von manuellen oder ineffizienten Prozessschritten.

- **2. Prozessoptimierung:**
 - Identifizierte Verbesserungsmöglichkeiten in bestehenden Prozessen.
 - Konsolidierung und Vereinfachung von Abläufen.

- **3. Klare Geschäftsziele:**
 - Verständnis der strategischen Ziele, die durch Workflow-Automation erreicht werden sollen.
 - Definition von klaren Zielen für:
 - Effizienz
 - Kostenreduktion
 - verbesserte Kundenzufriedenheit

- **4. Technologische Infrastruktur:**
 - Gewährleistung einer stabilen und sicheren IT-Infrastruktur.
 - Auswahl geeigneter Workflow-Automation-Tools oder Plattformen.

- **5. Interdisziplinäre Zusammenarbeit:**
 - Einbindung verschiedener Abteilungen und Teammitglieder in den Einführungsprozess.
 - Klare Kommunikation und Schulung für alle involvierten Mitarbeiter.

- **6. Compliance-Berücksichtigung:**
 - Sicherstellen, dass die Workflow-Automation den regulatorischen Anforderungen entspricht.
 - Implementierung von Sicherheitsmaßnahmen für den Schutz sensibler Daten.

- **7. Testphase:**
 - Umfassende Tests der Workflow-Automation vor der vollständigen Implementierung.
 - Identifizierung und Behebung von potenziellen Problemen oder Schwachstellen.

- **8. Skalierbarkeit berücksichtigen:**
 - Planung für zukünftiges Wachstum und Erweiterung der Workflow-Automation.
 - Sicherstellung, dass die Plattform mit steigenden Anforderungen skalieren kann.

- **9. Change Management:**
 - Implementierung eines effektiven Change-Management-Prozesses.
 - Schulungen und Unterstützung für Mitarbeiter bei der Anpassung an neue Arbeitsabläufe.
 - Implementierung von Mechanismen zur kontinuierlichen Überwachung der Workflow-Automation.
 - Regelmäßige Überprüfung und Optimierung der automatisierten Prozesse basierend auf Rückmeldungen und Leistungsmetriken.



OFFENE FRAGEN?

KONTAKTIEREN SIE UNS

Vereinbaren Sie einen persönlichen
Termin unter:



Mehr Informationen finden Sie unter:
www.flow360.io