

Chief Automation Officer - Dirigent der Automatisierungsorchestrierung

Ein Platz am Tisch der C-Suite demonstriert die Bedeutung der Automatisierung im Unternehmen

Milad Safar, Managing Partner Weissenberg Group - Dr. Norbert Niemeier, Managing Director Weissenberg Intelligence

Automatisierung ist kein Luxus mehr, sondern zunehmend ein Muss. Aufgrund der Effizienz- und Produktivitätssteigerungen durch die Einführung der Automatisierung werden Unternehmen schnell hinter ihre Konkurrenten zurückfallen, wenn sie weiterhin auf manuelle Prozesse setzen. Aber einerseits entwickelt sich die Automatisierungstechnologie rasant weiter, andererseits mangelt es in vielen Unternehmen an der Verbindung von Automatisierungstechnologie und Human Facility. Dazu kommt, dass oftmals die Vorteile und Gründe für die Implementierung der Automatisierung nicht mit den Geschäftszielen in Einklang stehen. Um diese Lücke sinnvoll zu schließen und den zunehmenden Herausforderungen der Automatisierung begegnen zu können, die aufgrund der wachsenden Belastung vom CIO allein nicht mehr zu schultern sind, installieren immer mehr Unternehmen einen Chief Automation Officer (CAO).

Was ist ein CAO?

Der Chief Automation Officer ist dafür verantwortlich, digitale Fähigkeiten und Arbeitskräfte bereitzustellen und die für die Automatisierung verantwortlichen KPIs und Benchmarks zu definieren. Letztendlich trifft er die Entscheidung, ob und wie Automatisierung und menschliche Arbeit für eine bestimmte Aufgabe oder einen bestimmten Prozess eingesetzt werden. Abhängig von den spezifischen Zielen des Unternehmens und der Komplexität der zu automatisierenden Aufgaben wählt der CAO die richtigen Automatisierungslösungen und -strategien aus, setzt sie in Gang und leitet das für die Durchführung der Automatisierung verantwortliche Entwicklungsteam. Er ist also die Person, die für die Überwachung der Automatisierungsstrategie einer Organisation verantwortlich ist und fungiert als strategischer Partner und Vordenker, der dem Unternehmen helfen kann, Vorteile aus Automatisierung und Künstlicher Intelligenz zu ziehen. Ein CAO ist quasi die Brücke, die die Vorteile der Automatisierung mit den Zielen des Unternehmens verbindet.

Umfassendes Verständnis von Organisation und Technologie

Damit ein CAO wirklich effektiv sein kann, muss er tief in die Organisation eingebettet sein und über umfassende Kenntnisse der Organisation, ihrer Abläufe und die notwendigen Ressourcen verfügen, um umfassende und wirkungsvolle Veränderungen in der Organisation vornehmen zu können. Dazu gehört die Berücksichtigung der Komplexität der (potenziell) zu automatisierenden Aufgaben und der dafür zur Verfügung stehenden Technologie. Das setzt voraus, dass er versteht, wie verschiedene Technologien zur Automatisierung von Geschäftsabläufen und -prozessen eingesetzt werden können. Er muss mit internen Störungen umgehen können, wenn sich Teams und Prozesse ändern und muss Skalierungspläne für kontinuierliches Wachstum und Produktivitätssteigerungen aufstellen können. So nebenbei lässt sich die Rolle eines CAO also nicht ausfüllen. Dazu sind die Anforderungen zu hoch.

Mit einem Platz neben den anderen Führungskräften der C-Suite repräsentiert die CAO-Rolle auch Wachstum und Bedeutung der Automatisierungstechnologie. War Prozessautomatisierung vor wenigen Jahren ein Nice-to-have, ist sie heute eine betriebliche Notwendigkeit mit weitreichenden Auswirkungen auf das Geschäft.

Mehr als nur Entlastung des CIO

Traditionell steht der CIO in der Verantwortung, alle IT-Anforderungen des Unternehmens zu verwalten, um sicherzustellen, dass die richtige Infrastruktur vorhanden ist, die der Erfüllung der Geschäftsziele dient. Dazu kommt, dass CEOs, die die Digitale Transformation vorantreiben, sich darauf verlassen, dass ihre CIOs und die Unternehmens-IT es schon richten werden und neben der Implementierung von digitalen Innovationen auch gleichzeitig ihre traditionellen Aufgaben wahrnehmen. Die Sache hat aber einen Haken. Fehlende Zeit und mangelnde Ressourcen sind das größte Problem der CIOs, um den Weg für die digitale Innovation zu ebnen und gleichzeitig die traditionellen IT-Anforderungen zu händeln. Viele CIOs klagen darüber, dass sie zu viel Zeit mit taktischer IT-Implementation verbringen und in einem Kreislauf feststecken, in dem sie von Projekt zu Projekt hetzen, anstatt als strategischer Partner des CEO zu fungieren.

Zentrale Anlaufstelle für die Automatisierung

Mit einem CAO, der die Unternehmensautomatisierung als Ganzes verantwortet, kann sich der CIO auf die Entwicklung und die Umsetzung neuer IT-Strategien konzentrieren, während der CAO die erforderlichen Innovationen mit der notwendigen Automatisierung untermauert, um sie so reibungslos, schnell und zuverlässig wie möglich zu gestalten. Auf der anderen Seite verfolgen viele Unternehmen einen Automatisierungsansatz, bei dem immer nur einzelne Prozesse oder Workflows automatisiert werden, anstatt einer ganzheitlichen Betrachtung der gesamten Organisation. Dadurch verpufft vielversprechendes Automatisierungspotenzial. Einzelne Mitarbeiter und Teams versuchen verschiedene Automatisierungslösungen und -strategien innerhalb der Organisation zu realisieren. Dieser Ansatz ist aber ohne eine zentrale, vereinheitlichende Stelle, die alle Fäden in der Hand hat und zusammenhält, letztendlich zum Scheitern verurteilt.

Entwicklung von Automatisierungsprojekten im großen Maßstab

Hinter jeder Automatisierungsbemühung steht ein komplexes Ökosystem, das sich aus Prozessen, einschließlich Menschen, Geräten und Systemen zusammensetzt. Die Aufgabe des CAO besteht nun darin, tief in die bestehenden Prozesse der Organisation einzudringen und zu verstehen, welche sich am stärksten auf das Kundenerlebnis auswirken werden. Mit diesem Wissen muss er dann eine priorisierte Roadmap für das entsprechende Automatisierungsprojekt im großen Maßstab erstellen. Sein Handwerkzeug sind Künstliche Intelligenz (KI), Maschinelles Lernen (ML) und die Verarbeitung natürlicher Sprache (NLP), um riesige Datenmengen zu analysieren und Erkenntnisse zu gewinnen, die helfen, Unternehmen effizienter zu führen.

Auf Details kommt es an

Der CAO ist der Vorkämpfer, der sich für eine durchgängige Prozessautomatisierung einsetzt mit dem Wissen, wie man Geschäftsanforderungen in technische Spezifikationen übersetzt. Dazu gehört auch, alle Beteiligten unter einem gemeinsamen Satz von Zielen zu vereinen. Im Gegensatz zum Chief Digital Officer, der die Bemühungen um die Digitale Transformation als Ganzes im Blick hat, konzentriert sich der CAO auf die Details, die erforderlich sind, um diese komplexen Projekte erfolgreich zu steuern.

Aufbrechen von Automatisierungssilos

Zu den vielen Details gehört ebenso die Fähigkeit, auch den nicht-technischen Teams die Mechanismen der Automatisierung - beispielsweise mit leicht verständlichen, auf Flussdiagrammen basierenden Prozessmodellen - verständlich zu machen und sicherzustellen, dass alle die gleiche Sprache sprechen. Letztendlich hängt der Erfolg eines jeden Automatisierungsprojekts davon ab, ob der CAO den richtigen Weg wählt, um eine End-to-End-Prozessautomatisierung im gesamten Unternehmen auszuführen und zu orchestrieren. Um organisatorische Silos aufzubrechen, kann die Einrichtung eines Kompetenzzentrums (CoE) z. B. dazu beitragen, Best Practices für das, was in früheren Automatisierungsprojekten funktioniert oder nicht funktioniert hat, zu kodifizieren.

Dieselben Teammitglieder können dann abteilungsübergreifend die Verantwortung für den Erfolg neuer Projekte teilen.

Instanz für den kompetenten Einblick

Die Zukunft der Automatisierung wird von der Fähigkeit des Menschen bestimmt, sich an eine Welt voller Technologie anzupassen. Und obwohl die Einstellung von CAOs heute noch keine Selbstverständlichkeit ist, erfordert die zunehmende Notwendigkeit der End-to-End-Prozessautomatisierung und die Komplexität dieses Prozesses eine Instanz, die den Einblick in den Fortschritt des Automatisierungsprozesses und ein Auge auf kontinuierliche Verbesserungen hat. Der CAO verfolgt dabei kontinuierlich das Ziel, das Automatisierungspotenzial zu identifizieren und zu verstehen, um die größte Wirkung zu erzielen. Er ist derjenige, der ständig überprüft, ob ein bestimmter Automatisierungsansatz oder ein bestimmtes Tool innerhalb des speziellen Szenarios der Organisation funktioniert. Obwohl die Position und die Rolle eines CAOs noch neu sind, lässt sich festhalten, dass er letztendlich die volle Verantwortung und das Mandat für die Automatisierungsstrategie und das Automatisierungsbetriebsmodell trägt.

8.316 Zeichen

Über Milad Safar

Milad Safar ist Managing Partner der Weissenberg Group, die er 2013 mit dem Ziel gründete, Prozesse durch den Einsatz von intelligenten Automatisierungslösungen effizienter zu gestalten. Schon während seines Studiums der Volkswirtschaftslehre interessierte er sich für zukunftsweisende Technologien. Getrieben durch die Erkenntnis, dass viele Prozesse wertvolle Arbeitszeit verschlingen, beschäftigt sich Milad Safar von Beginn seiner Beratertätigkeit an mit den Themen Digitalisierung, Robotics und Künstliche Intelligenz, zu denen er auch regelmäßig Vorträge hält, an Expertenrunden teilnimmt und Beiträge in namhaften Fachmagazinen veröffentlicht. Er ist Co-Buchautor des 2019 von WEKA Media herausgegebenen vierbändigen IT-Lexikons „Informationstechnologie von A-Z“. Als Initiator rief er 2018 das jährlich stattfindende AI Camp Wolfsburg ins Leben, eine Diskussionsplattform rund um die Themen Künstliche Intelligenz, Robotics, Maschinelles Lernen und deren Anwendung.

Über Dr. Norbert Niemeier

Dr. Norbert Niemeier leitet seit 2021 bei der Weissenberg Group als Geschäftsführer den Bereich Weissenberg Intelligence. Seine Wurzeln liegen in der internationalen Technologie- und Managementberatung - Fokus auf prozessuale und technologische Fragestellungen rund um die Prozessautomatisierung - von globalen Unternehmen mit dem Anspruch, auch zukünftig im Wettbewerb mit dynamischen Innovationsunternehmen bestehen zu wollen. Sein umfassendes Software-Know-how verdankt er seiner Vertriebstätigkeit bei Produkten in den Bereichen Advanced Analytics, Künstliche Intelligenz, Business Intelligence, Natural Language Processing und Sentiment Analyse. Im Rahmen des Business Development für dynamische, innovative Tech-Startups hat er sich intensiv mit Themen wie Workflowmanagement, Prozessintelligenz sowie Prozess Mining beschäftigt.

Weissenberg – Effortless Intelligence

Weissenberg Group mit Sitz in Wolfsburg wurde 2013 von Milad Safar und Marcel Graichen gegründet und beschäftigt 82 Mitarbeiter. Weissenberg Group ist der interdisziplinäre Ansprechpartner für hocheffiziente und innovative IT-Lösungen. Das Kerngeschäft der Weissenberg Group wird durch die Unternehmensbereiche Weissenberg Solutions, Weissenberg Intelligence und Weissenberg Potentials abgedeckt.

Das Kerngeschäft von Weissenberg Intelligence bilden die vielfältigen Anwendungsmöglichkeiten, die sich für Unternehmen durch den Einsatz von Robotic Process Automation und Künstlicher Intelligenz ergeben. Im Zentrum steht die Automatisierung standardisierter, regelbasierter Prozesse durch Software-Roboter, um die vorhandenen Ressourcen effizienter einzusetzen und damit für die Unternehmen letztendlich einen wirtschaftlichen Mehrwert zu schaffen.

Als Schnittstelle zwischen IT- und Strategy-Consulting vereint Weissenberg Solutions das Know-how der Unternehmensgruppe im Bereich Prozessberatung, Projektmanagement und Softwareentwicklung. Individuell zugeschnittene Geschäftsprozessmanagement-Verfahren zur Analyse der relevanten Geschäftsprozesse

garantieren eine effiziente Gestaltung von Arbeitsabläufen und bestehenden Prozessen im Unternehmen und sorgen so für einen nachhaltigen Wettbewerbsvorteil.

Unternehmenskontakt

Weissenberg Group

Marco Mulas

Major-Hirst-Str. 11

38442 Wolfsburg

T +49 5361 654 3900

presse@weissenberg-solutions.de

www.weissenberg-group.de

Pressekontakt

prtogo

Dr. Alfried Große

Am Ruhrstein 37c

45133 Essen

T +49 201 841 9594

M +49 1577 470 7224

ag@prtogo.de