

IT-Services und Geschäftsprozesse clever automatisieren

Die Automatisierung von Geschäftsprozessen und IT-Services ist omnipräsent. Nahezu alle Unternehmen setzen auf Automatisierung, um ihre Abläufe weiter zu optimieren und wettbewerbsfähig zu bleiben.

Geschäftsprozesse und die dahinterstehenden IT-Services zu automatisieren, ist in der heutigen Business-Welt praktisch unabdingbar und bringt zahlreiche Vorteile mit sich:

- Kostensenkung: Die Arbeitskosten reduziert sich, wenn Prozesse teils oder ganz automatisch ablaufen.
- Produktivitätssteigerung: Automatisierte Prozesse bringen schneller Ergebnisse als manuelle Arbeit.
- Skalierbarkeit: Durch Automatisierung lassen sich Prozesse ohne zusätzlichen Personalaufwand auf steigenden Bedarf ausrichten.
- Fehlerreduktion: Manuelle Arbeit birgt stets das Risiko von Fehlern, die durch Automatisierung eliminiert werden.
- Verbesserte Governance: Standardisierte Prozesse erleichtern die Dokumentation der Vorgänge sowie die Einhaltung von Compliance-Vorgaben und Sicherheitsstandards.

Die Automatisierung sollte dabei stets die Steigerung der Qualität der Produkte und Dienstleistungen zum Ziel haben und dadurch letztlich zur Verbesserung der Customer Journey beitragen.

Vielfältige technische Lösungen

Ein hoher Automatisierungsgrad ist heutzutage in der IT nicht mehr die Ausnahme, sondern die Regel. Der Markt bietet für jeden Bedarf zahlreiche bewährte kommerzielle oder Open-Source-Lösungen – sei es für das Konfigurationsmanagement (Ansible, Terraform), das Continuous Integration/Continuous Deployment (Jenkins, Gitlab), die Container-Orchestrierung (Kubernetes, Docker Swarm) und viele weitere Disziplinen.

Weiter existieren Technologien, die sich eher noch in der Experimentierphase befinden, insbesondere rund um den Begriff der Hyperautomation. Dabei sollen verschiedene Automationstechnologien kombiniert werden. Dazu gehören zum Beispiel der Einsatz von künstlicher Intelligenz (KI), maschinellem

Lernen (ML) oder intelligenter Prozessautomatisierung (IPA).

Herausforderungen der Automatisierung

Die Automatisierung in der IT bringt naturgemäss auch Herausforderungen mit sich. Eine der grössten Problemstellungen liegt darin sicherzustellen, dass die automatisierten Prozesse stets auf dem neuesten Stand sind und sich an sich ändernde Geschäftsbedingungen anpassen können. Komplexere Automatisierungsvorhaben scheitern daran oft schon in der Projektphase, da sich Rahmenbedingungen und Anforderungen vor allem in einer heterogenen und dynamischen Umgebung regelmässig ändern.

So heisst es oftmals am Ende: Operation erfolgreich, Patient tot. Dies bedeutet, dass die eingeführte Automatisierungslösung zwar dem Pflichtenheft entspricht, jedoch nicht mehr den Bedürfnissen der Unternehmung. Die erwarteten Vorteile werden nicht erreicht. Daher ist es neben der Wahl der richtigen Lösung auch wichtig, eine angemessene Projektmanagementmethode zu wählen und vorab eine langfristige und weitsichtige Automationsstrategie mit detaillierter Analysephase zu entwickeln.

Die meisten Unternehmen setzen bei allen Themen rund um die Automatisierung auf einen kompetenten Partner wie BUSINESS IT, der die unternehmenseigenen Ressourcen mit einem Full-Service-Angebot von der Beratung bis zum Betrieb massiv entlastet und für nachhaltigen Erfolg sorgt.

[Hier zum Originalartikel](#)