



PRAXISLEITFADEN

Prozessanalyse vor Digitalisierung und KI

Digitalisierung und KI entfalten ihren Nutzen erst dann, wenn Abläufe, Rollen und Daten verstanden sind. Dieser Leitfaden übersetzt die Präsentation in eine handhabbare Arbeitsunterlage für Führung, Beratung und Umsetzung.

Kernthese

Wer ineffiziente Prozesse digitalisiert, produziert digitales Chaos. Deshalb gilt: erst verstehen, dann vereinfachen, dann automatisieren und erst danach KI gezielt einsetzen.

Strategie Ziel, Nutzen und Prioritäten klären, bevor Technik beschafft wird.	Struktur Prozesse sichtbar machen, Verantwortlichkeiten ordnen und Datenflüsse verstehen.
Verantwortung Qualität, Datenschutz, Kontrolle und menschliche Entscheidung sauber absichern.	Wirkung Zeitgewinn, bessere Qualität und skalierbare Abläufe messbar machen.

Dieses Dokument ist bewusst kein Technikpapier. Es ist eine Orientierung, wie Organisationen sich pragmatisch KI-ready machen, ohne sich im Toolmarkt zu verlieren.



EINORDNUNG

Warum Prozessanalyse vor KI kommt

Viele Digitalisierungsprojekte starten mit der falschen Frage: Welches Tool brauchen wir? Die bessere Frage lautet: Welchen Ablauf wollen wir verbessern und welcher Teil davon ist wirklich automatisierbar?

Stufe	Funktion	Leitfrage
1. Prozessanalyse	Ausgangslage verstehen	Was passiert heute genau - durch wen, wann und womit?
2. Prozessoptimierung	Abläufe vereinfachen	Welche Schritte sind unnötig, doppelt oder fehleranfällig?
3. Automatisierung	Wiederholungen technisch abbilden	Welche klaren Regeln können ohne Einzelfallentscheidung laufen?
4. KI-Einsatz	Bewertung, Text, Klassifikation und Empfehlung unterstützen	Wo hilft KI bei Sprache, Dokumenten, Mustern oder Entscheidungen?

Merksatz

Technik folgt der Struktur - nicht umgekehrt. KI ist kein Ersatz für Prozessklarheit, sondern ein Verstärker. Wenn die Struktur schlecht ist, verstärkt KI im Zweifel auch die Unordnung.

ARBEITSLOGIK

Drei pragmatische Schritte zur Analyse

Schritt	Was zu tun ist	Ergebnis
1. Prozesse identifizieren	Alle regelmäßig durchgeführten Abläufe sammeln. Startpunkte, Beteiligte und Auslöser notieren.	Prozesslandkarte und Prioritätenliste
2. Zeit erfassen	Tatsächlichen Zeitbedarf je Prozessschritt messen, nicht schätzen.	Belastbare Daten statt Bauchgefühl
3. Engpässe erkennen	Wiederholungen, Medienbrüche, Rückfragen, Wartezeiten und Fehlerquellen markieren.	Erste Optimierungs- und KI-Potenziale

Für den Einstieg reichen einfache Mittel: Whiteboard, Post-its, Tabellenblatt oder ein Mapping-Tool. Entscheidend ist nicht das perfekte Werkzeug, sondern die Ehrlichkeit der Erfassung.

- Start immer mit dem Trigger: Was löst den Prozess aus?
- Jede Tätigkeit und jede Entscheidung erfassen - auch vermeintliche Kleinigkeiten.
- Zeitbedarf, Zuständigkeit, Hilfsmittel und verwendete Datenquellen notieren.
- Wenn möglich: Prozess gemeinsam mit dem Team oder einer neutralen Person aufnehmen.



PRÜFFRAGEN

Den Prozess kritisch hinterfragen

Nach der reinen Dokumentation beginnt die eigentliche Wertarbeit: Der bestehende Ablauf wird nicht nur beschrieben, sondern kritisch geprüft.

<p>Mehrfacherfassung</p> <p>Werden dieselben Informationen an mehreren Stellen neu eingegeben?</p>	<p>Medienbrüche</p> <p>Wechselt der Prozess zwischen Telefon, Papier, E-Mail, PDF, Portal und Fachsystem?</p>
<p>Rückschleifen</p> <p>Wo wartet der Ablauf auf Rückmeldungen, Freigaben oder fehlende Informationen?</p>	<p>Fehlerquellen</p> <p>Wo entstehen Nachfragen, Korrekturen oder unklare Zuständigkeiten?</p>
<p>Variantenvielfalt</p> <p>Gibt es mehrere Wege für denselben Vorgang?</p>	<p>Nutzenprüfung</p> <p>Welche Schritte kosten Zeit, ohne erkennbaren Mehrwert zu schaffen?</p>

Kritischer Punkt

Nicht jeder manuelle Schritt ist schlecht. Manche Schritte sind bewusst analog oder menschlich sinnvoll, zum Beispiel bei sensiblen Kundenkontakten, Haftungsfragen oder komplexen Bewertungen.

OPTIMIERUNG

Erst verbessern, dann digitalisieren

Bevor Automatisierung oder KI eingesetzt wird, sollte der Prozess entschlackt werden. Andernfalls wird ein schlechter Ablauf nur schneller.

Optimierungsfrage	Mögliche Maßnahme	Nutzen
Können Schritte zusammenfallen?	Prüfung und Dokumentation in einem Formular bündeln	weniger Aufwand, weniger Übergaben
Lassen sich Vorgaben standardisieren?	Checklisten, Pflichtfelder, Vorlagen und klare Eingabemasken	höhere Datenqualität
Kann der Kunde vorbereiten?	Self-Service, strukturierter Upload, digitaler Fragebogen	weniger Rückfragen
Sind automatische Prüfungen möglich?	Regelbasierte Plausibilitätschecks vor der Weitergabe	weniger Fehler
Kann parallel gearbeitet werden?	Daten, Dokumente und Freigaben parallel anstoßen	kürzere Durchlaufzeit



Zielbild

Eine gute Digitalisierung spart nicht nur Zeit. Sie erhöht Qualität, macht Verantwortung klarer, verbessert Kundenerleben und schafft skalierbare Abläufe.

KI-READINESS

Was lässt sich digitalisieren - und was mit KI?

Automatisierung und KI sind nicht dasselbe. Automatisierung eignet sich für klare Regeln und wiederkehrende Abläufe. KI eignet sich dort, wo Sprache, Dokumente, Muster, Klassifikation oder Empfehlungen eine Rolle spielen.

Einsatzfeld	Typischer Nutzen	Beispiele
Automatisierung	Regelbasierte Abläufe ohne fachliche Interpretation	Ablage, Versand, Statusmeldungen, Fristen, Pflichtfelder
KI-Unterstützung	Strukturieren, Erkennen, Zusammenfassen, Bewerten	Texterkennung, Spracheingabe, Klassifikation, Berichtsentwurf
Hybrid	Mensch entscheidet, KI bereitet vor	Beratung, Schaden, komplexe Kundenkommunikation, Qualitätssicherung

Gute KI-Einführung beginnt deshalb nicht mit der Frage nach dem Modell, sondern mit der Frage nach dem passenden Entscheidungspunkt im Prozess.

BEISPIEL

Schadenaufnahme mit KI-Unterstützung

Das Beispiel zeigt, warum Prozessanalyse so wichtig ist: Erst wenn der Ist-Zustand sichtbar ist, lässt sich sinnvoll entscheiden, welche Schritte automatisiert oder KI-gestützt werden können.

Ist-Zustand ohne KI	Typischer Aufwand	Soll-Zustand mit KI-Unterstützung
Kunde meldet Schaden per Telefon oder E-Mail	ca. 10 Min. Datenaufnahme	Strukturierter Texteingang oder Spracheingabe
Vertrag suchen und prüfen	ca. 3 Min.	Automatisierter Abgleich mit Vertragsdaten
Schadenbericht formulieren	ca. 10 Min.	KI erstellt strukturierten Berichtsentwurf
E-Mail versenden und archivieren	ca. 5 Min.	Versand und DMS-Ablage laufen im Hintergrund
Gesamtdauer	ca. 30 Min.	ca. 5-7 Min. plus fachliche Kontrolle



ENTSCHEIDUNGSHILFE

7 Kriterien: Ist ein Prozess KI-geeignet?

Kriterium	Prüffrage	Bewertung
Regelmäßigkeit	Läuft der Prozess häufig und in ähnlicher Form ab?	grün / gelb / rot
Muster	Gibt es klare Regeln, wiederkehrende Entscheidungen oder typische Textmuster?	grün / gelb / rot
Daten	Sind die benötigten Informationen digital oder strukturiert erfassbar?	grün / gelb / rot
Zeitaufwand	Kostet der Prozess viel Zeit ohne direkte Wertschöpfung?	grün / gelb / rot
Fehleranfälligkeit	Kommt es oft zu Rückfragen, Korrekturen oder Medienbrüchen?	grün / gelb / rot
Volumen	Wächst der Aufwand spürbar mit steigender Menge?	grün / gelb / rot
Schnittstellen	Gibt es digitale Zugänge zu Systemen, Dokumenten oder Datenquellen?	grün / gelb / rot

Priorisieren Sie zuerst Prozesse, die regelmäßig vorkommen, messbaren Zeitaufwand verursachen und bei denen Daten digital verfügbar oder einfach strukturierbar sind.

ARBEITSVORLAGE

Mini-Canvas für den nächsten Prozess

Diese Vorlage kann direkt im Workshop oder im Teamgespräch genutzt werden.

Feld	Notizen
1. Prozessname	Welcher konkrete Vorgang wird betrachtet?
2. Trigger	Was löst den Prozess aus?
3. Beteiligte	Wer ist beteiligt und wer entscheidet?
4. Schritte	Welche Tätigkeiten laufen nacheinander oder parallel?
5. Datenquellen	Welche Informationen werden benötigt und wo liegen sie?
6. Engpässe	Wo entstehen Wartezeiten, Fehler oder Rückfragen?
7. Zielbild	Was soll nach der Optimierung besser sein?
8. KI-Potenzial	Wo kann KI vorbereiten, strukturieren oder prüfen?

14-Tage-Impuls

Wählen Sie einen Prozess mit hoher Wiederholung und mittlerer Komplexität. Dokumentieren Sie ihn mit dem Team, messen Sie den Zeitbedarf und markieren Sie anschließend drei konkrete Verbesserungen. Erst dann über KI sprechen.



KONTAKT

Sprechen wir über Ihre nächsten Schritte

Ob erster Überblick, konkrete Prozessfrage oder strategischer Austausch: In einem Gespräch lässt sich meist schnell klären, wo Prozessanalyse, Digitalisierung und KI sinnvoll ansetzen.

INSURACON GmbH

Platanenweg 3c

51381 Leverkusen

Telefon: +49 (0) 2171 / 74 33 555

E-Mail: kontakt@insuracon.de

Web: www.insuracon.de



Website öffnen

Schlussgedanke

Digitalisierung beginnt nicht mit Software. Sie beginnt mit Klarheit über Arbeit, Verantwortung und Wirkung.