



● Whitepaper

Prozesse neu denken für KI: Die Bausteine erfolgreicher Unternehmens- transformation

eraneos

Inhalt

Ausgangslage: Das Problem traditioneller Prozesse	03
 Die Lösung: Das Eraneos AI Process Design Framework	 04
Ebene 1: Makro-Ansichten für strategische Ausrichtung und Klarheit	04
Ebene 2: Bausteine für Design und Umsetzung	05
 Praxisbeispiel: Transformation der Kreditkartenbestellung	 06
Der KI-optimierte Prozessablauf	07
Warum KI-zentriertes Prozessdesign radikale Vereinfachung ermöglicht	07
Die Kraft wiederverwendbarer Bausteine über Prozesse hinweg	07
 Wie das Eraneos AI Process Design Framework Transformation vorantreibt	 08
Der Implementierungsprozess	08
Vorbereitung auf agentische KI	09
Vorteile einer modularen Architektur und Wiederverwendung von Bausteinen	09
Wie Komplexität langfristig niedrig gehalten wird	10
 Mehrstufige Vorteile des AI Process Design Frameworks	 11
 Fazit: Der Aufbau eines KI-nativen Unternehmens	 12
 Kontakt Daten	 14

Ausgangslage: Das Problem traditioneller Prozesse

Die meisten organisatorischen Prozesse wurden nie unter dem Gesichtspunkt der Künstlichen Intelligenz entwickelt. Sie sind das Ergebnis vieler inkrementeller Veränderungen über Jahre, mitunter Jahrzehnte hinweg. Dazu gehören manuelle Prüfungen, die auf weitere manuelle Prüfungen folgen, der Austausch von Daten zwischen voneinander getrennten Systemen sowie die Bearbeitung von Ausnahmen, die von verschiedenen Teams übernommen wird. Technologie spielt dabei höchstens eine unterstützende Rolle, während Menschen weiterhin die Hauptarbeit leisten. Das Ergebnis ist eine zunehmende Komplexität: Prozesse sind fragmentiert, langsam auszuführen, teuer anzupassen und schwer zu skalieren.

Im Zeitalter der KI wird diese überalterte Prozesslandschaft zum Risiko. Um das volle Potenzial der Technologie zu erschließen, müssen Prozesse von Grund auf neu gedacht werden, damit KI zur zentralen Steuerung wird und nicht nur ein nachträgliches Hilfsmittel bleibt. Das bedeutet, die sogenannte "Dimensionalität" eines Prozesses zu verringern, also die Anzahl der unabhängigen Entscheidungspunkte, Variablen und Interaktionen. Ziel ist es, Abläufe so zu gestalten, dass KI sie zuverlässig und effizient steuern kann. Anders gesagt: Wir müssen den Fokus verschieben, weg von der Optimierung bestehender Prozesse mit KI hin zur Gestaltung von Prozessen, die KI von Anfang an integrieren und für die autonome Ausführung vorbereitet sind.



Die Lösung: Das Eraneos AI Process Design Framework

Eraneos hat einen umfassenden Ansatz zur Prozessgestaltung entwickelt, der Organisationen sowohl auf unmittelbare KI-Implementierung als auch auf zukünftige, autonome KI-Fähigkeiten vorbereitet. Das Framework basiert auf zwei sich ergänzenden Ebenen.

Ebene 1: Makro-Ansichten für strategische Ausrichtung und Klarheit

Viele Unternehmen nutzen heute komplexe Prozesspläne, die jeden Entscheidungspunkt eines Prozesses visualisieren und als Leitfaden für die technische Umsetzung dienen. Diese detaillierten Darstellungen bieten zwar Transparenz, sind jedoch oft schwer zu pflegen und anzupassen.



In der ersten Ebene geht es darum, dieselbe Transparenz zu schaffen, jedoch mit deutlich geringerer Komplexität. Dafür verwendet Eraneos eine modulare Toolbox mit vier verschiedenen Methoden, die je nach Zielgruppe und Projektziel einzeln oder kombiniert eingesetzt werden können:

- **Step Tables:** strukturierte, analysierbare Tabellenzeilen, die Aktivitäten in messbare, nachvollziehbare Schritte aufgliedern
- **Swim Lanes:** rollenbasierte Diagramme, die Verantwortlichkeiten klären, Übergaben darstellen und Interaktionen zwischen Rollen sichtbar machen.
- **TIPOO (Trigger-Input-Process-Output-Outcome):** ein kompaktes Rahmenwerk, das zeigt, wie ein Prozess ausgelöst wird, welche Daten er nutzt, wie er funktioniert, was er produziert und welchem Zweck er dient
- **Narrative:** leicht verständliche, textbasierte Beschreibungen, die erklären, wie ein Prozess funktioniert

Diese Ansätze bieten flexible Einstiegspunkte, um Prozesse abzustimmen und zu visualisieren, weit über die Grenzen klassischer Prozessdiagramme hinaus. Statt Stakeholder mit komplexen Entscheidungslogiken zu überfrachten, schaffen die Makro-Ansichten sofortige Klarheit, strategische Abstimmung und handlungsrelevante Transparenz.

Durch die gezielte Auswahl oder Kombination dieser Ansätze gewinnen Organisationen hochgradig präzise Einblicke, die die Zusammenarbeit beschleunigen und weitere Analysen vereinfachen. Diese modulare Flexibilität fördert Konsens und legt zugleich die Basis für KI-gesteuerte Prozessoptimierung und -neugestaltung.

Ebene 2: Bausteine für Design und Umsetzung

Im Kern des Frameworks steht die Zerlegung jedes Prozesses in grundlegende Bausteine, vergleichbar mit Lego-Steinen des Prozessdesigns. Diese Elemente lassen sich kombinieren, anordnen und in verschiedenen Kontexten wiederverwenden, um optimierte, KI-fähige Workflows zu schaffen.

Im Gegensatz zu herkömmlichem Prozess-Mapping, das sich auf einzigartige, spezifische Schritte konzentriert, identifiziert dieser Ansatz wiederkehrende Muster, die standardisiert werden können. Ein einzelner Prozess kann dieselben Bausteine in unterschiedlichen Situationen verwenden, etwa den Baustein "Check", um innerhalb eines Prozesses verschiedene Prüfungen durchzuführen.

Kernbausteine

Das Framework von Eraneos definiert fünf grundlegende Bausteine, die die Basis jedes neu gestalteten, KI-optimierten Prozesses bilden:

1. **Multi-select:** Auswahl zwischen Optionen anhand datenbasierter Kriterien
2. **Check:** Überprüfung von Korrektheit, Compliance oder Berechtigung
3. **Confirm:** Einholung einer ausdrücklichen Genehmigung oder Bestätigung
4. **More-info:** Anforderung oder Bereitstellung fehlender Daten
5. **Action:** Ausführung des abschließenden Schritts

Diese Bausteine sind bewusst allgemein gehalten. Sie können mehrfach innerhalb eines Prozessablaufs verwendet werden und bilden so eine einheitliche "Grammatik" für das Prozessdesign. Gleichzeitig sind sie einfach genug, um von KI-Systemen eigenständig ausgeführt zu werden.

Erweiterte Bausteine

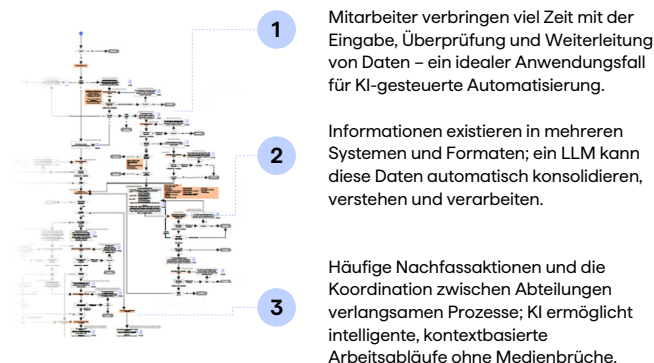
Für komplexere Umsetzungen enthält das Framework zusätzliche Bausteine, die mehr Präzision und Flexibilität bieten:

- **Route/Assign:** Zuweisung einer Aufgabe an eine bestimmte Rolle, Warteschlange oder ein System
- **Wait/Hold:** Darstellung einer geplanten Verzögerung oder Abhängigkeit
- **Notify:** Information an Stakeholder, ohne eine Antwort zu verlangen
- **Capture/Input:** Erfassung neuer Daten von Nutzenden oder Systemen
- **Store/Update:** Speicherung oder Aktualisierung von Informationen in einem Datensystem
- **Calculate/Transform:** Anwendung von Regeln oder Berechnungen auf Daten
- **Exception/Escalate:** Behandlung von Fehlern oder Sonderfällen
- **End/Outcome:** Abschluss eines Prozesses oder eines Prozesszweigs

Diese erweiterte Sammlung ermöglicht, selbst sehr komplexe Prozesse exakt zu modellieren, ohne dabei die Verständlichkeit oder Modularität zu verlieren, die für eine KI-Implementierung notwendig sind. Durch die Analyse der Häufigkeit und Verteilung dieser Bausteine in bestehenden Prozessen lassen sich schnell Chancen für Automatisierung, Vereinfachung oder Neugestaltung erkennen.

Wenn ein Prozess auf diese Struktur reduziert wird, verschwindet überflüssige Komplexität. Die Ausführung wird schneller, und die menschliche Beteiligung konzentriert sich auf jene Momente, in denen Urteilsvermögen, Empathie oder Kreativität einen Mehrwert schaffen.

Klassische Process Framework



AI Process Design Framework

Das KI-Prozessdesign-Framework wandelt komplexe Prozesse in modulare Prozessbausteine um, um eine effektive KI-gesteuerte Prozessautomatisierung zu ermöglichen.

Modulare Designelemente (Beispiel)

Multi-select	Confirm	Check	More info	Action
Nutzer wählen aus vordefinierten, KI-generierten Optionen aus	Nutzer überprüfen Entscheidungen der KI	Überprüfung der Eingaben und Korrektur von Fehlern	Hinzufügen weiterer Daten über APIs oder andere Quellen	Auslösen nachgelagerter Aktivitäten außerhalb des KI-Modells

Das Framework ermöglicht Prozessstandardisierung, effiziente KI-gestützte Automatisierung und einfache Wartung von Prozessänderungen.

Praxisbeispiel: Transformation der Kreditkartenbestellung

Ein typischer Vorgang wie die Bestellung einer neuen Kreditkarte verdeutlicht diesen Ansatz. In vielen Banken umfasst dieser Prozess mehrere manuelle Schritte: Kundinnen und Kunden rufen im Servicecenter an, durchlaufen Identitätsprüfungen sowie verschiedene Bonitäts- und Adresskontrollen in getrennten Systemen, warten auf eine Genehmigung aus dem Backoffice und schliesslich auf die manuelle Auslösung der Kartenproduktion und des Versands.

Jeder zusätzliche Schritt erhöht die Komplexität und die Anzahl der Entscheidungspunkte. Aus Sicht der KI bedeutet dies eine zunehmende "Dimensionalität". Mehr Wege, mehr potenzielle Fehlerquellen und weniger Möglichkeiten, den Ablauf durchgängig zu automatisieren.



Der KI-optimierte Prozessablauf

Mit Hilfe des **AI Process Design Frameworks** wird dieser Ablauf deutlich vereinfacht und optimiert:

- Der **Multi-Select-Baustein** ermittelt anhand aktueller Daten, für welche Kartentypen die Kundin oder der Kunde berechtigt ist.
- Der **Check-Baustein** validiert sofort Identität, Bonität, Lieferadresse und weitere Voraussetzungen, statt zahlreicher manueller Abfragen.
- **Confirm** ist der Punkt, an dem die Kundin oder der Kunde die Zustimmung digital über eine sichere Authentifizierung erteilt, statt mündlich im Callcenter.
- Wenn zusätzliche Unterlagen fehlen, erstellt **More-Info** automatisch eine Anfrage über den bevorzugten Kommunikationskanal der Kundschaft und verfolgt die Antwort ohne manuelles Nachfassen.
- **Action** löst schliesslich die Kartenproduktion aus und aktualisiert alle relevanten Systeme in einem einzigen Schritt.

Mit diesem Ansatz unterstützte Eraneos eine Retailbank dabei, einen Prozess mit ursprünglich rund siebzig Entscheidungspunkten in eine KI-gesteuerte Abfolge aus nur zwölf Bausteinen zu überführen. Das Fachteam kann seither Prozessdesign und Anpassungen selbst verwalten, direkt mit der KI-Logik interagieren und Änderungen eigenständig umsetzen, wenn sich Anforderungen ändern.

Warum KI-zentriertes Prozessdesign radikale Vereinfachung ermöglicht

Diese starke Vereinfachung ist möglich, weil Prozesse gezielt **für KI als Hauptausführende** entworfen werden, nicht für Menschen, die von KI unterstützt werden.

- **Parallele statt sequentielle Verarbeitung:** KI kann mehrere Datenströme und Entscheidungspunkte gleichzeitig verarbeiten, während Menschen sie nacheinander abarbeiten müssten.
- **Keine organisatorischen Grenzen:** KI agiert über klassische Abteilungsstrukturen hinweg und eliminiert Übergaben, die nur aufgrund organisatorischer Silos bestehen.
- **Einheitliche Entscheidungslogik:** KI verwendet konsistente Entscheidungsregeln und macht so mehrfache Kontrollschritte überflüssig, die sonst menschliche Variabilität ausgleichen sollen.

- **Umfassender Datenzugriff:** KI kann gleichzeitig auf alle relevanten Systeme zugreifen, wodurch Schritte entfallen, die bisher dazu dienten, Informationen aus unterschiedlichen Quellen zu sammeln.
- **Kontinuierlicher Betrieb:** KI arbeitet rund um die Uhr, ohne Schichten oder Kapazitätsbeschränkungen, was Wartezeiten und Prozessstaus beseitigt.

Indem Prozesse explizit auf KI ausgerichtet werden, werden menschliche Limitierungen entfernt, was zu radikal vereinfachten und effizienteren Abläufen führt. Aufgaben, die früher mehrere Tage und hohen manuellen Aufwand erforderten, lassen sich nun innerhalb von Minuten erledigen, oft vollständig automatisiert und ohne menschliche Eingriffe.

Die Kraft wiederverwendbarer Bausteine über Prozesse hinweg

Das AI Process Design Framework reduziert nicht nur die Komplexität einzelner Prozesse, sondern **vereinheitlicht sie über verschiedene Abläufe hinweg**.

Beispielsweise kann der **Check-Baustein**, der Identität und Bonität bei einer Kreditkartenanfrage prüft, auch in einem Hypotheken- oder Kreditbewilligungsprozess verwendet werden, mit anderen Parametern, aber derselben zugrundeliegenden Logik. Diese Standardisierung ermöglicht:

- eine konsistente Kundenerfahrung über verschiedene Produkte hinweg,
- eine schnellere Einführung neuer Angebote durch Wiederverwendung bestehender Bausteine,
- zentrale Verbesserungen einzelner Module, die sofort allen Prozessen zugutekommen,
- einfacheres Training für KI-Systeme und Mitarbeitende.

So entsteht eine standardisierte, effiziente und wiederverwendbare Prozessarchitektur, die sich leicht an neue Anforderungen anpassen lässt.

Wie das Eraneos AI Process Design Framework Transformation vorantreibt

Der Implementierungsprozess

Eraneos folgt einem **AI-first-Ansatz** bei der Prozessneugestaltung. Fachabteilungen und KI-Ingenieurinnen und -Ingenieure arbeiten dabei von Beginn an eng zusammen. Durch einen strukturierten, workshopbasierten Ablauf wird eine vollständige End-to-End-Analyse gewährleistet, während gleichzeitig eine schnelle technologische Umsetzung in kurzen Sprints erfolgt.

Diese enge Verzahnung von Fachwissen und Technologie beschleunigt Innovation und Implementierung – vom Konzept bis zum funktionsfähigen Code – in kürzester Zeit.

Die Methodik folgt einer klaren Abfolge:

1. **Start macro:** Mit TIPOO, Swim Lanes oder einer narrativen Darstellung werden alle Stakeholder auf den aktuellen Zustand und die Zielvision abgestimmt.
2. **Decompose into Micro:** Jeder Schritt wird in einzelne Bausteine übersetzt – die "Grammatik" des Prozesses.

3. **Analyse:** Die Häufigkeit der Bausteine wird gezählt, um Automatisierungspotenziale zu erkennen:

- Zu viele **Check-Schritte**? Kandidat für KI- oder Regel-Engine-Implementierung.
- Zu viele **More-Info-Schleifen**? Hinweis auf notwendiges UX-Redesign.
- Engpässe bei **Confirm-Schritten**? Möglichkeit zur Delegation oder Automatisierung.
- Mehrere **Route-/Assign-Bausteine**? Potenzial zur Reduktion von Übergaben.
- Häufige **Wait/Hold-Schritte**? Indikator für vermeidbare Prozessverzögerungen.

4. **Redesign:** Bausteine werden zu einem optimierten, logischen Prozessfluss neu zusammengesetzt.

5. **Implementierung:** Die Bausteine werden direkt in Workflow-Engines, RPA-Systeme oder Generative-AI-Orchestrierungen integriert.

Diese bausteinbasierte Analyse liefert eine quantitative Grundlage für Prozessverbesserungen und hilft Teams, sich zunächst auf die Bereiche mit dem grössten Hebel zu konzentrieren.



Vorbereitung auf agentische KI

Diese modulare Architektur verändert grundlegend, wie Organisationen Prozessautomatisierung verstehen. Indem Prozesse auf standardisierte, einfach strukturierte Bausteine reduziert werden, entsteht die ideale Grundlage für **agentische KI**, also KI, die ganze Workflows eigenständig steuert statt nur einzelner Aufgaben.

In diesem Modell übernehmen **Orchestrierungsagenten** die vollständige Prozesssteuerung. Sie entscheiden, wann welcher Baustein aktiviert wird, überwachen Ausnahmen und reagieren dynamisch auf unerwartete Ereignisse. Die Architektur ermöglicht es, jeden Workflow reibungslos zu navigieren, ohne Kontext zu verlieren.

Dadurch entwickelt sich die Rolle der KI weiter: von einem ausführenden Tool zu einem echten Orchestrator, der Prozesse selbständig ausführt, Entscheidungen in Echtzeit trifft, aus Ergebnissen lernt und Abläufe kontinuierlich optimiert.

Was heute als Prozessneugestaltung beginnt, legt den Grundstein für eine **vollständig autonome Prozessausführung der Zukunft**.

Vorteile einer modularen Architektur und Wiederverwendung von Bausteinen

Ein weiterer zentraler Vorteil dieses Ansatzes ist die Möglichkeit, spezialisierte KI-Agenten für bestimmte Bausteintypen zu entwickeln, zum Beispiel einen Agenten, der alle **Check**-Operationen ausführt, und einen anderen, der **Multi-Select**-Entscheidungen steuert. So lassen sich Optimierungen gezielt vornehmen und Lösungen in der gesamten Organisation wiederholt nutzen.

Dadurch entsteht mit der Zeit eine **wachsende Bibliothek bewährter, KI-bereiter Module**, die in unterschiedlichen Geschäftsbereichen eingesetzt werden können. Diese Bibliothek vereinfacht die Entwicklung neuer Agenten, senkt die Implementierungskosten und beschleunigt die Transformation.

Letztlich ist **Standardisierung der Schlüssel**: Neue Workflows können sofort auf bestehende Agenten und Module zugreifen, unabhängig vom konkreten Geschäftskontext. Dadurch entsteht eine skalierbare, konsistente Grundlage für die Automatisierung, die schnelle Bereitstellung und kontinuierliche Verbesserung im gesamten Unternehmen ermöglicht.

Wie Komplexität langfristig niedrig gehalten wird

Sobald ein Prozess in Bausteine zerlegt wurde, lassen sich Verbesserungen einfach umsetzen, ohne den gesamten Ablauf zu stören. Beispielsweise kann die Berechtigungslogik im **Multi-Select**-Baustein angepasst oder im Check-Baustein ein fortschrittlicheres Betrugserkennungsmodell implementiert werden, ohne andere Module zu verändern.

Trotzdem neigt Komplexität dazu, im Laufe der Zeit wieder zuzunehmen, etwa durch neue regulatorische Anforderungen, gut gemeinte Ausnahmen oder Produktänderungen. Deshalb ist **Monitoring** ein integraler Bestandteil des Eraneos AI Process Design Frameworks.

Durch Kennzahlen wie Ausführungszeit, Fehlerraten und KI-Vertrauenswerte pro Modul lässt sich erkennen, wenn ein Prozess unnötig komplex wird. So kann frühzeitig eingegriffen werden, bevor die Leistung leidet.

Mehrstufige Vorteile des AI Process Design Frameworks



Das zweischichtige Framework von Eraneos bietet auf mehreren Ebenen Mehrwert für verschiedene Rollen innerhalb einer Organisation:

- **Führungsebene:** Erhält eine leicht verständliche Gesamtübersicht und kann Prozesse besser mit strategischen Zielen in Einklang bringen.
- **Prozessverantwortliche:** Verwenden eine einheitliche Sprache, um Workflows zu beschreiben und zu optimieren.
- **IT-Teams:** Profitieren von wiederverwendbaren Implementierungsmustern, die Entwicklung und Rollout beschleunigen.

Zusammen bilden diese Elemente eine universelle Grammatik für Prozesse, abteilungsübergreifend, vergleichbar und KI-fähig. Der zweischichtige Ansatz sorgt dafür, dass alle Beteiligten ein gemeinsames Verständnis teilen und gleichzeitig die technische Präzision gewährleistet bleibt, die für eine reibungslose Umsetzung erforderlich ist.

Das Ergebnis ist eine Transformation, die sofort spürbare betriebliche Verbesserungen liefert und die Organisation zugleich auf die nächste Generation intelligenter Systeme vorbereitet.

Fazit: Der Aufbau eines KI-nativen Unternehmens

Prozesse von Beginn an für KI zu entwerfen, bedeutet mehr als nur Effizienzsteigerung. Es geht um **Widerstandsfähigkeit, Skalierbarkeit und strategische Zukunftsfähigkeit** für die nächste Generation intelligenter Systeme.

Wenn Prozesse modular, einfach strukturiert und KI-kompatibel sind, kann eine Organisation schneller reagieren, neue Fähigkeiten integrieren und ihre Mitarbeitenden auf jene Aufgaben konzentrieren, die menschliches Denken und Kreativität erfordern.

Egal, ob es um einen einfachen Kreditkartenprozess oder um die Bearbeitung komplexer Versicherungsansprüche geht, der Weg zur KI-gesteuerten Ausführung liegt darin, Prozesse auf ihre wesentlichen Entscheidungen und Aktionen zu reduzieren und sie in modulare Bausteine zu gliedern, damit KI den Grossteil der Arbeit übernehmen kann.

Genau das ist die Transformation, die Eraneos ermöglicht: komplexe, menschenzentrierte Prozesse werden in leistungsstarke, standardisierte Bausteine überführt, die die Grundlage eines **AI-nativen Unternehmens** bilden, und damit auch den Übergang zur **agentischen KI** vorbereiten. Durch die Reduktion der Prozesskomplexität und die Schaffung einer modularen Architektur ermöglicht Eraneos nicht nur die Automatisierung von heute, sondern bereitet Organisationen auch auf die **autonomen, intelligenten Abläufe von morgen** vor.

Bereit für den nächsten Schritt?

Möchten Sie Ihre Geschäftsprozesse für das KI-Zeitalter transformieren? Kontaktieren Sie das Team von **Eraneos**, um zu erfahren, wie das **AI Process Design** Framework Ihnen dabei helfen kann, operative Exzellenz zu erreichen und Ihr Unternehmen auf die Zukunft der agentischen KI vorzubereiten.

Authors:



Claudia Schulze
Partner – Data & AI
Eraneos

claudia.schulze@eraneos.com



Jakob Klement
Senior Manager – Data & AI
Eraneos

jakob.klement@eraneos.com



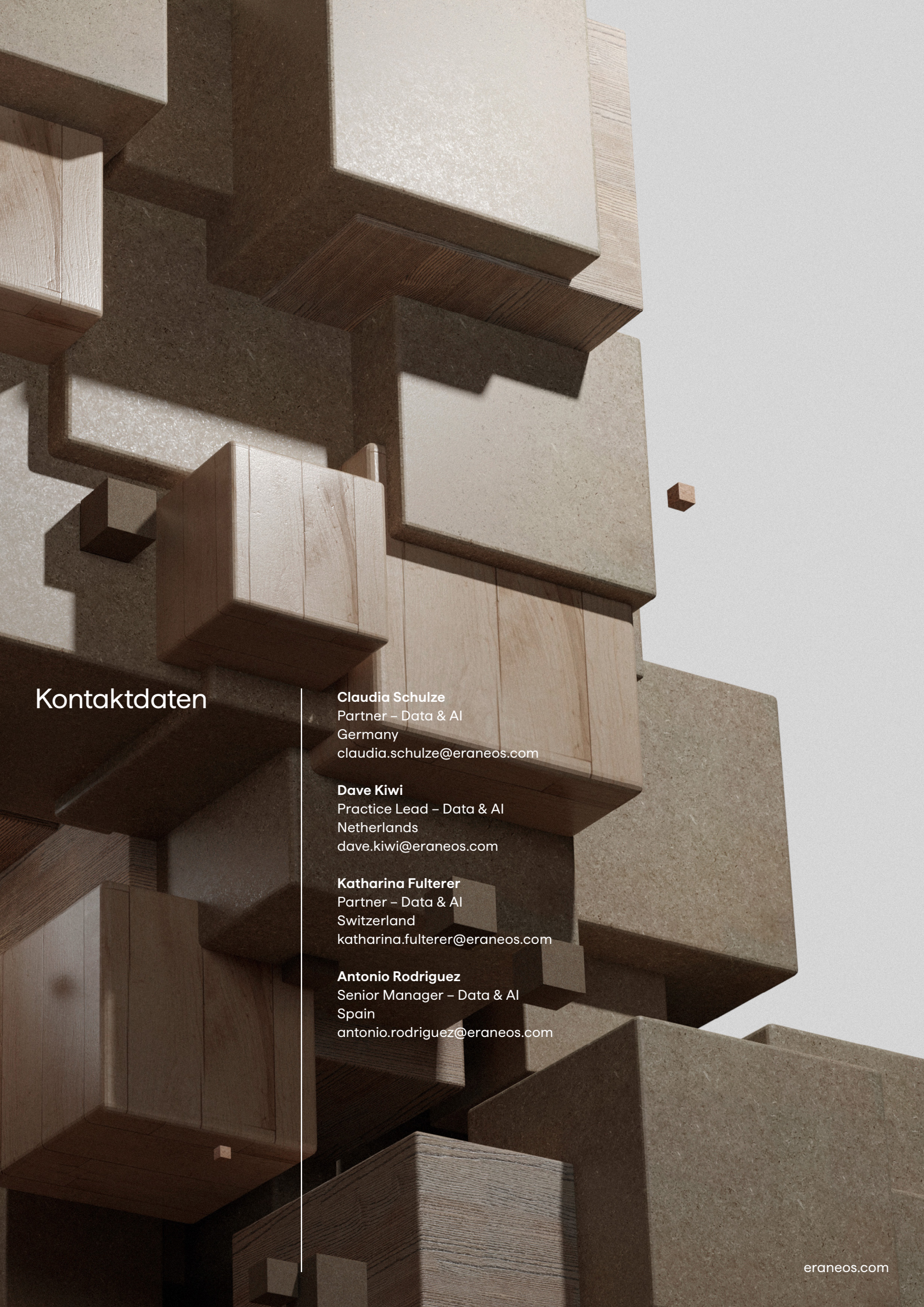
Matthias Reck
Senior Manager – Strategy
Eraneos

matthias.reck@eraneos.com



Lisa Simon
Director – Data & AI
Eraneos

lisa.simon@eraneos.com



Kontakt Daten

Claudia Schulze
Partner – Data & AI
Germany
claudia.schulze@eraneos.com

Dave Kiwi
Practice Lead – Data & AI
Netherlands
dave.kiwi@eraneos.com

Katharina Fulterer
Partner – Data & AI
Switzerland
katharina.fulterer@eraneos.com

Antonio Rodriguez
Senior Manager – Data & AI
Spain
antonio.rodriguez@eraneos.com