

CAMUNDA

**Auf den Mehrwert kommt es an:
Prozessautomatisierung erfolgreich
skalieren**

Lana-Sophie Stawowski & Leon Strauch

Camunda



Interessiert an Mehrwerten:



**Lana-Sophie
Stawowski**

Customer Success Manager
Camunda



Leon Strauch

Principal Practice Strategist
Camunda

Agenda



Strategie trifft Realität



Orchestrieren und skalieren



Wirkung zeigen

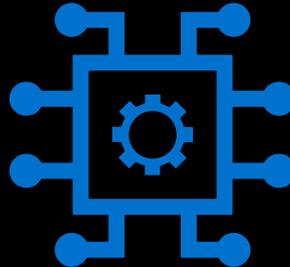
Strategie trifft Realität

Aktuelle IT Strategie

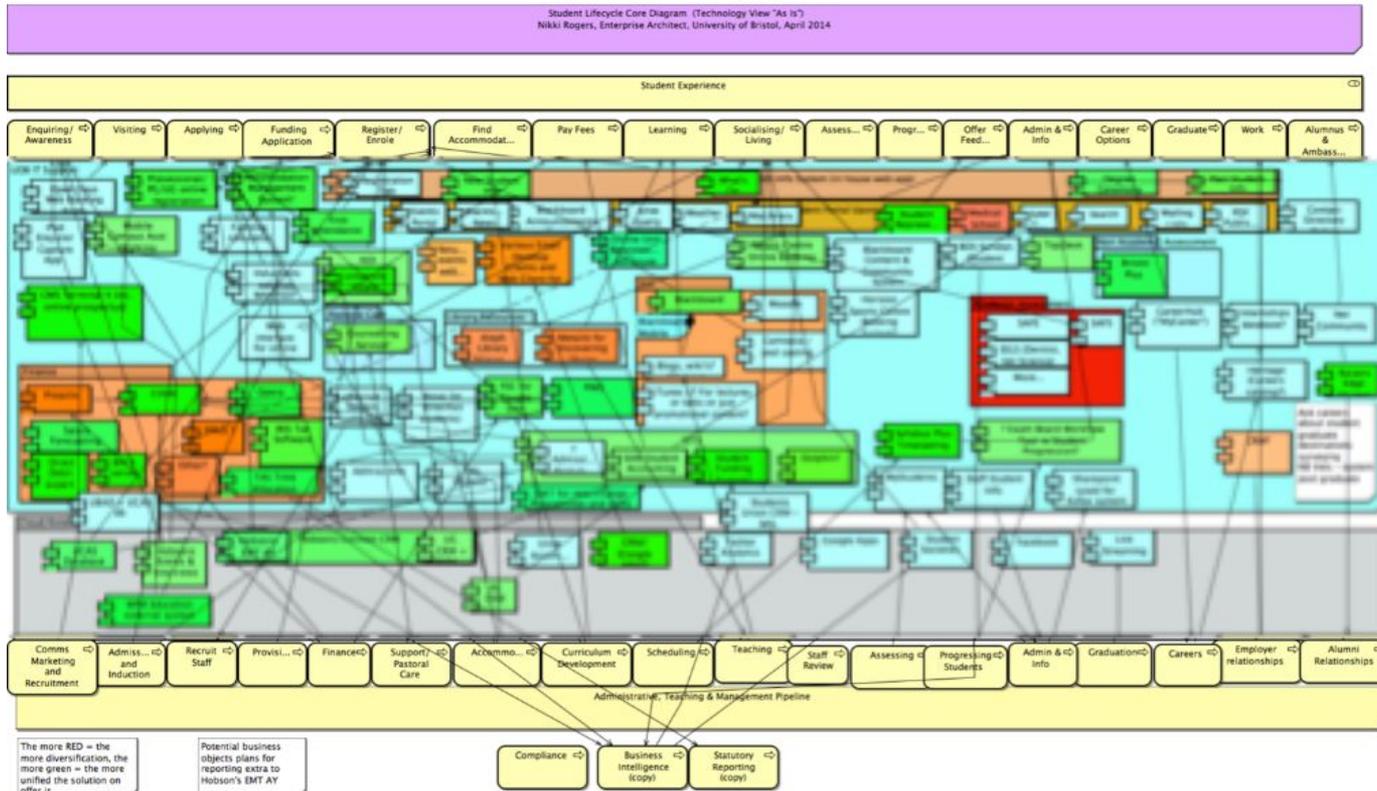


83%

Der befragten Führungskräfte treiben KI-Strategien in ihren Unternehmen.



Einfach **KI** mit in den Topf?



Besser: Die Prozessarchitektur **nachhaltig** denken!



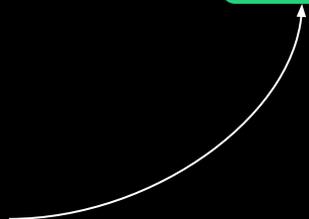
Bereit für morgen

Zukunftssicher:
anpassungsfähig, skalierbar
und widerstandsfähig.



Mehrwert heute

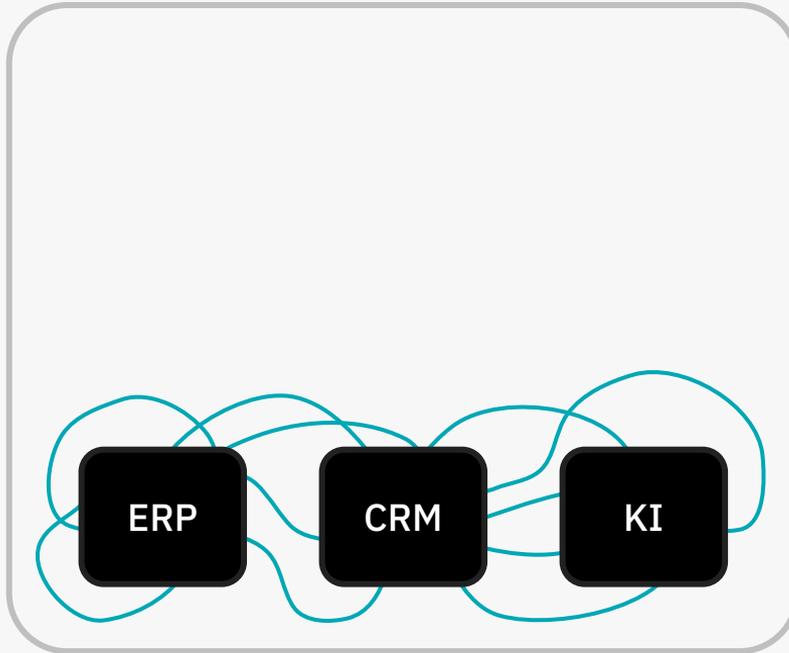
Akute Schmerzpunkte auflösen
und neue Lösungen schnell
implementieren.



Anforderungen



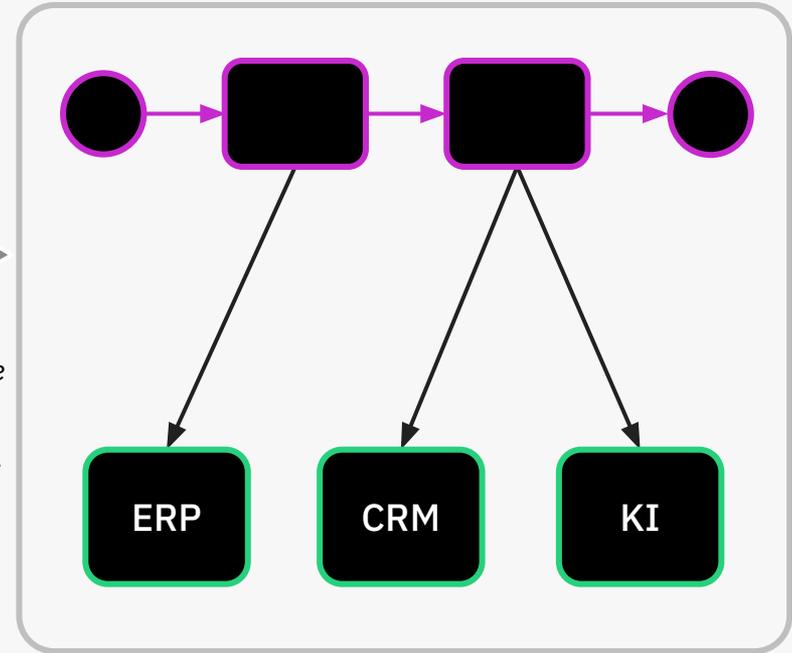
Von Spaghetti zur Orchestrierung



“Spaghetti Prozess”

Gekoppelte Systeme, die Hoheit über die Fachlichkeit haben

Prozesse aus den Systemen ziehen und eine separate Schicht zur Orchestrierung einführen



Orchestrierter Prozess

Fachlichkeit unabhängig von Systemen

**Wer Prozesse steuern kann,
steuert auch **Innovation**.**

Warum das **Prozessmanagement** die **Strategie** beeinflussen sollte



Hoheit über fachliche
Prozess Expertise



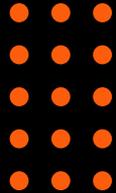
Ende zu Ende Sicht auf
Kern- und
Unterstützungsprozesse
des Unternehmens



Grundlegendes
Prozessverständnis
vorhanden



Schnittstelle zu
relevanten Bereichen (z.B.
IT, Fachbereiche,
Risikomanagement)



Orchestrieren und skalieren

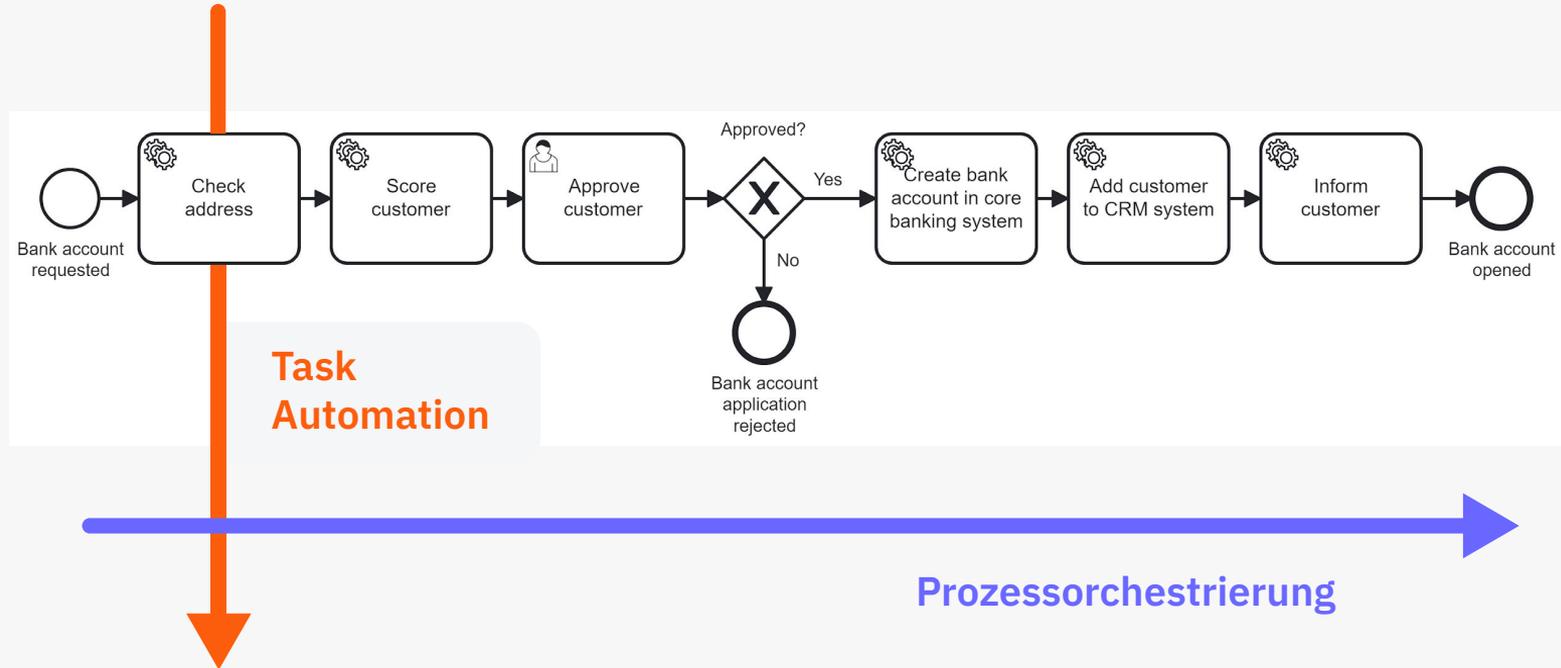
Der Markt ist dynamisch und hat viele Akronyme...



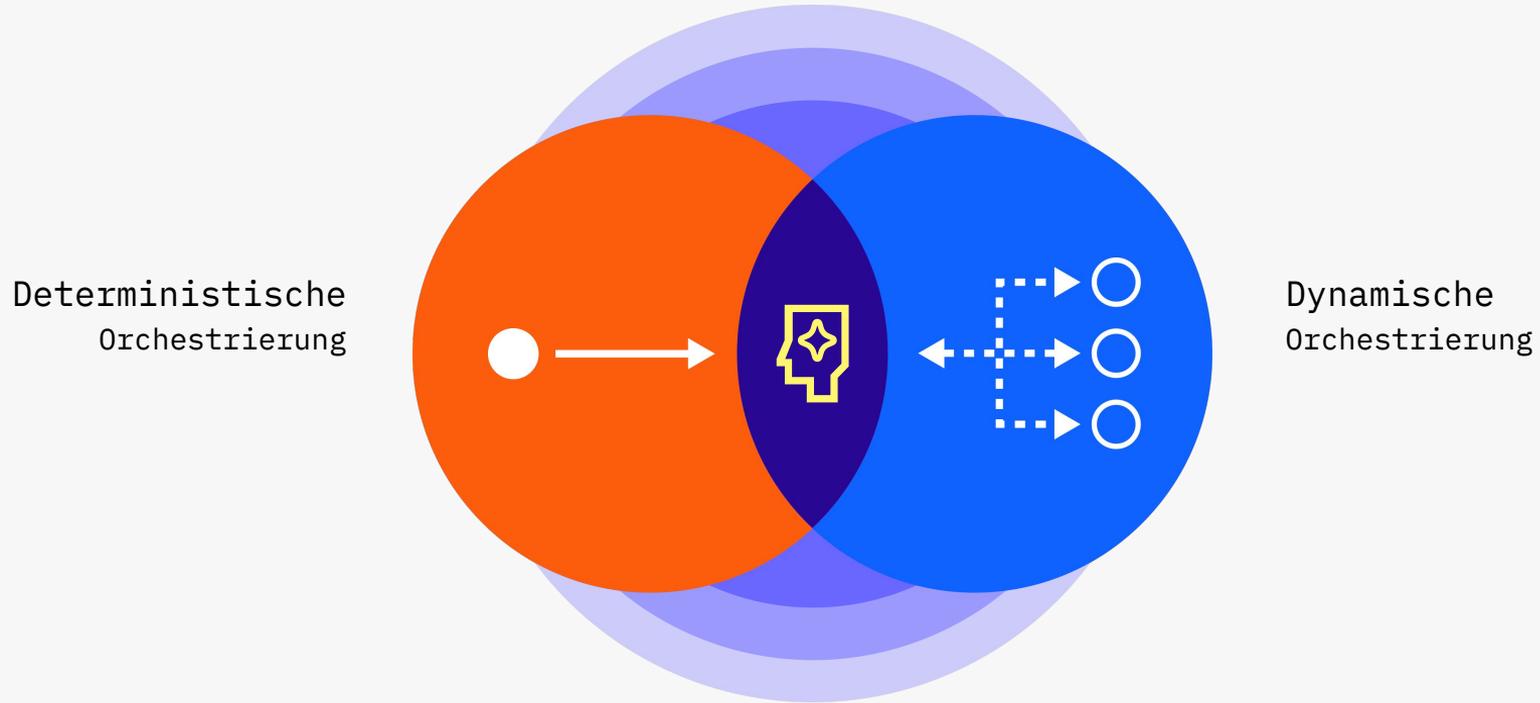
LLM RAG API ROI KPI TCO
AI/ML EDA iPaaS
HITL BPA DPA PO&A IDP
ERP LCAP BOAT OCR
CRM iBPMs DMN BPMN RPA CI/CD
SOR E2E OMG CoE

**...aber eigentlich ist es recht
simpel.**

Prozessautomatisierung = Prozessorchestrierung + Task Automation



Meet *Agentic Orchestration*



THE PROCESS ORCHESTRATION & AUTOMATION CONFERENCE

CAMUNDA
CON 2025
AMSTERDAM

WATCH ON-DEMAND

**Vorträge von Branchenführern und
Automatisierungsexpert:innen HSBC, ZDF, Hapag
Lloyd, Camunda und vielen weiteren an.**

On-Demand Videos



Das große Ganze



Engagement

(Kunden & Mitarbeiter)

Multimodal, Omnichannel, Mobile

Digital Twin, Personalized, Proactive, Predictive, Relevant

Process Orchestration / Agentic Orchestration (end-to-end)

(AI-basierte)
Entscheidungs-
findung und
Ausführung

Task Automation

Decisions

RPA Bots

IDP

Agenten

Human in the Loop

AI

...

Integration (APIs, Events, Documents, Data)

Kerntechnologie
und Daten

Legacy
Applikationen

Systems of Record



Echtzeit Daten



Data Warehouse



APIs & Microservices



PO&A im riesigem Maßstab



Quelle: How HSBC redefines the customer journeys at scale with Camunda [\(LINK\)](#)

About HSBC

Overview

Founded: **1865**
Assets: **\$3+ trillion**
Customers: **~41 million**
Markets: **58**
Value Streams: **Multiple**

Challenges / Opportunities

Internal complexity
Legacy systems
Efficiency/compliance
Digital-first service



Local
Solutions



Global Solutions
Deployed Regionally

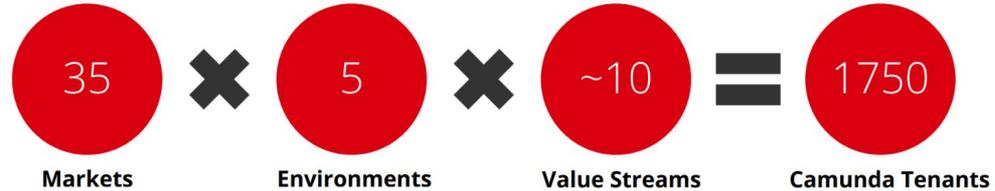
PO&A im riesigem Maßstab



Quelle: How HSBC redefines the customer journeys at scale with Camunda [\(LINK\)](#)

Expectations - The end goal

- ◆ 35 Markets x Multiple value streams = Huge impact



> 200 OpenSearch Domains
> 400 Databases

Mehrwerte skalieren bei der Netcom Kassel



Quelle: Webinar – Effiziente End to End Prozess Orchestrierung für Telekom Unternehmen ([LINK](#))



Wie arbeitet Netcom Kassel mittlerweile (Reseller Kernprozesse)

Mitarbeiter fokussieren sich nun auf

- Bearbeitung von Spezialfällen
- Fehlerbehebung

Reduzierte Fehlerquote

- * Aktuelle Fehlerquote: 0,5%
- * 169 Prozesse (zB Kundenaktivierung)
- * 90+ vollautomatisiert

Effizienzsteigerung

z.B. Prozess Bonitätsprüfung (Firmen- und Privatkunden)

- Vollautomatisch: Eine Sekunde
- Manuelle Prüfung von Spezialfällen: Vier bis sechs Stunden



DEINE PROZESSE GEHÖREN DIR.
www.jit.at

CAMUNDA

Platinum
Partner
CERTIFIED



JIT – Die #Prozessmacher

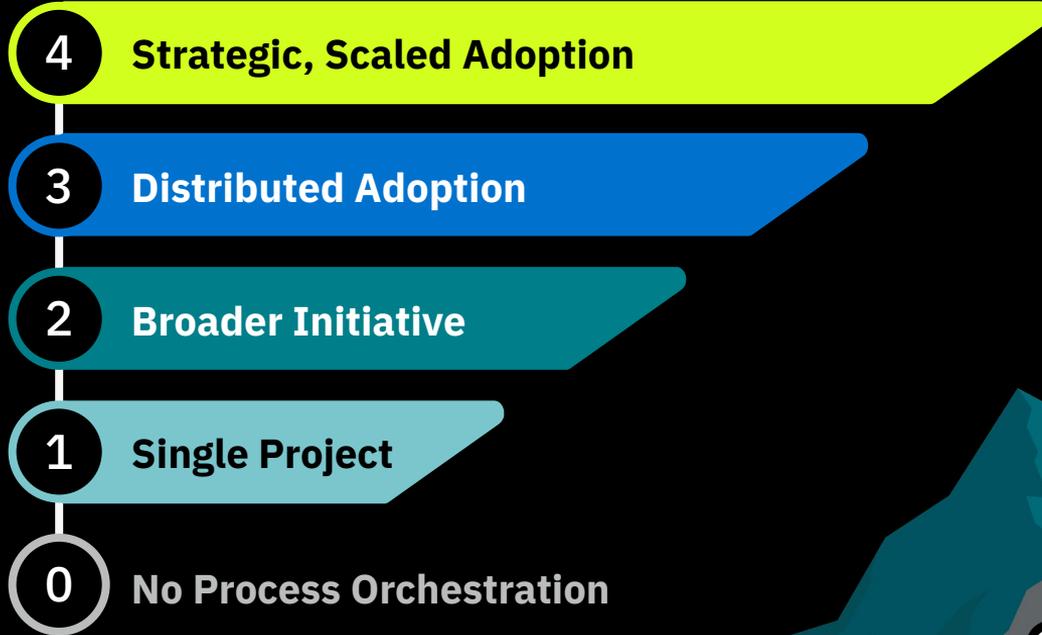
Mehrwerte skalieren bei der Netcom Kassel



Quelle: Webinar – Effiziente End to End Prozess Orchestrierung für Telekom Unternehmen ([LINK](#))



Wie erklimme ich den Berg?



Vision



People



Technology



Delivery

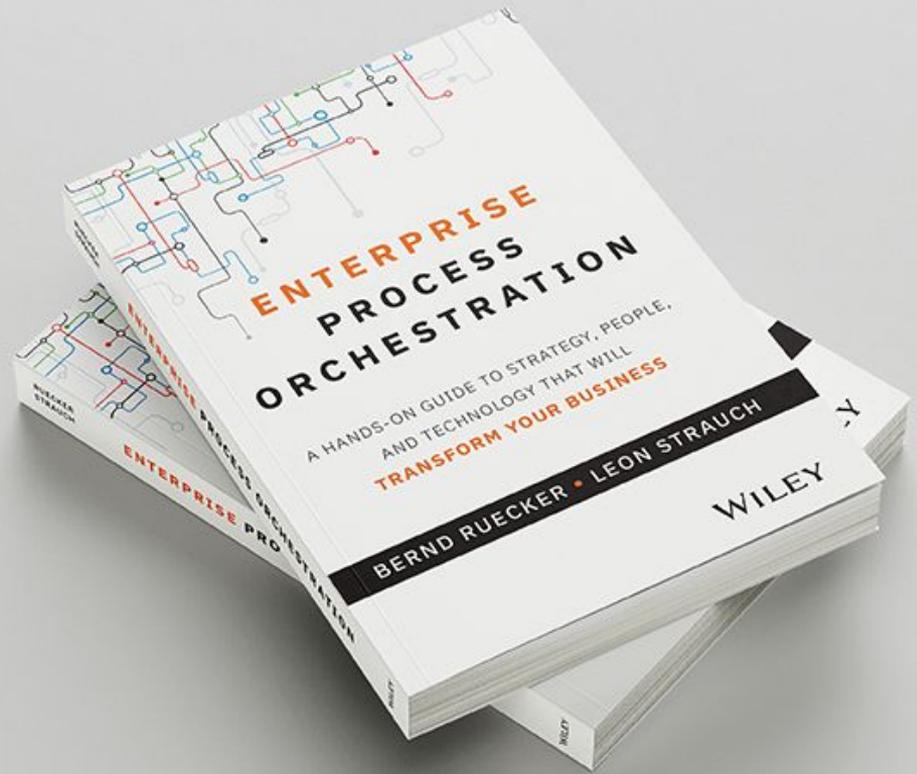


Measurement





**Jetzt verfügbar:
Unser neues
Buch**



Zentral

Dezentral



STRATEGIE

Definiert eine globale Vision, klare Ziele und die passende Organisationsstruktur für Transformationsinitiativen. Verfolgt den Fortschritt und unterstützt die Workstreams.

DISCOVERY

Identifiziert Customer Journeys, End-to-End-Prozesse und Business Capabilities für Transformationsinitiativen und unterstützt die Wertfindung. Pflegt und entwickelt Prozesskatalog weiter – in einem dezentralen Modell.

UMSETZUNG

Betreibt Plattform und stellt technische Governance, Beschleuniger, Standards, Referenzarchitektur sowie Enablement für dezentrale Entwicklungsteams bereit.

Executive Steering Committee

Prozessmanagement

Adoption Acceleration Team (AAT)

LOB 1

LOB 2

LOB *n*

Bereichsleiter:innen

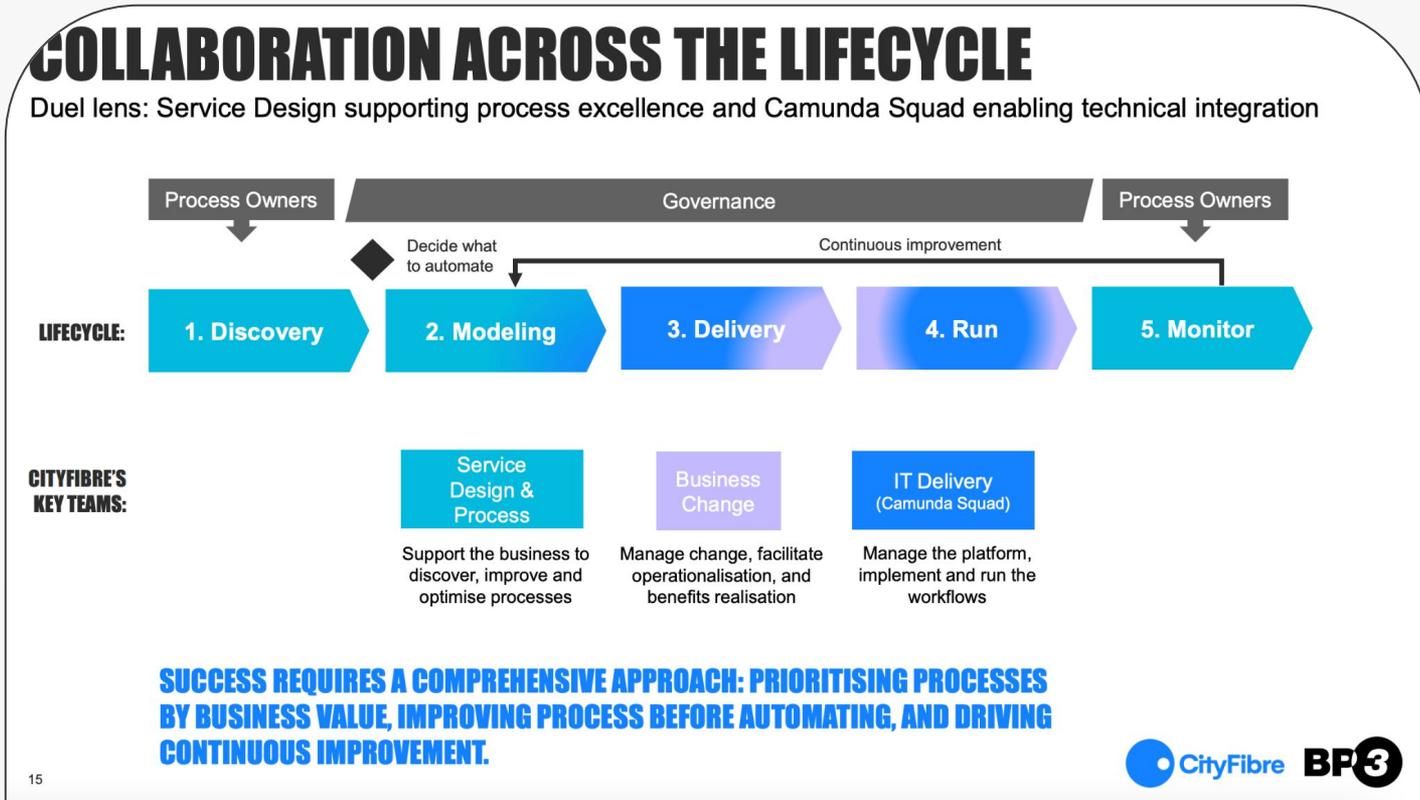
Prozess- / Product Owner

PODs

POD = Product-oriented delivery, bezeichnet ein kleines, cross-funktionales Team, das für die Bereitstellung und Weiterentwicklung einer Business Capability verantwortlich ist.

Operating Model in der Praxis

Quelle: Scaling with Process Orchestration: Building a SAFe operating model with Camunda [\(LINK\)](#)



**Prozessmanagement ist und bleibt
elementar, um Initiativen zu
priorisieren und zu skalieren.**

Wirkung zeigen

Letztlich dient die Technologie dem Unternehmen, und das Unternehmen betrachtet die Technologie und **trifft Entscheidungen darüber im Hinblick auf den Wert.**

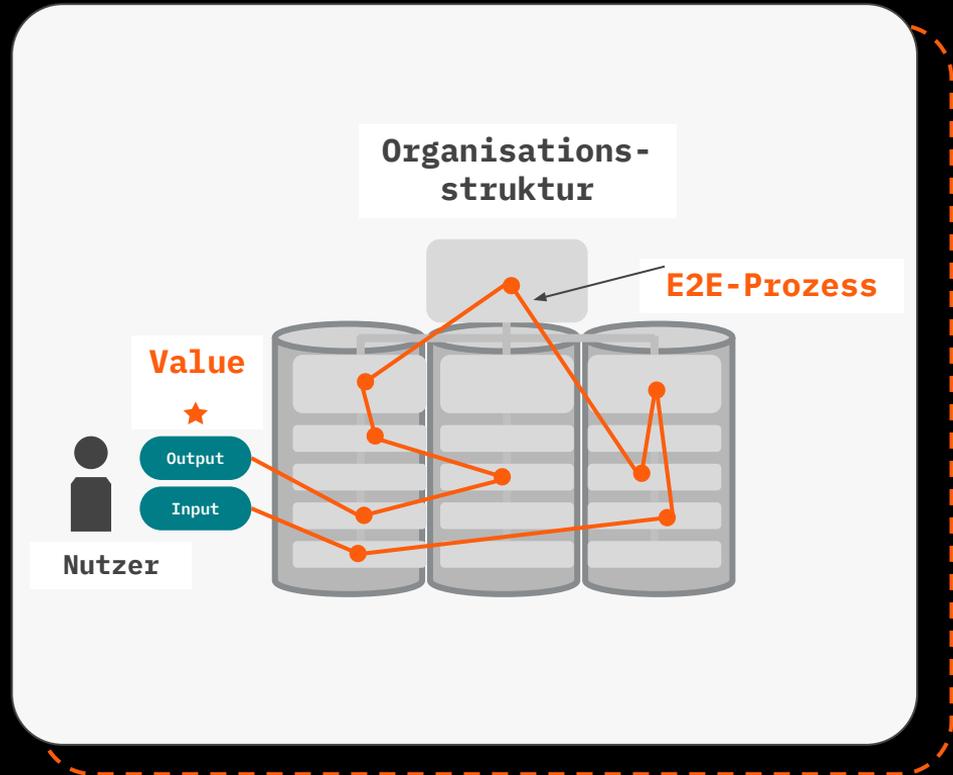
Welchen **Mehrwert** bringt mein Prozess?

Der Zweck von einem Prozess ist, einen **Mehrwert** für den Nutzer und/oder Unternehmen zu erfüllen.

Ist der Prozesse **Ende zu Ende** verstanden?

Ist die **Perspektive des Nutzers** berücksichtigt?

Sind die **Prozess-Ziele** bekannt und messbar?



Mehrwerte entlang des BPM-Lifecycle



Modellierung

Fertigstellungszeit, Time to Productivity



Ausführung

Deployment Frequency, SUS (System Usability Scale), Nutzer Feedback im Testing



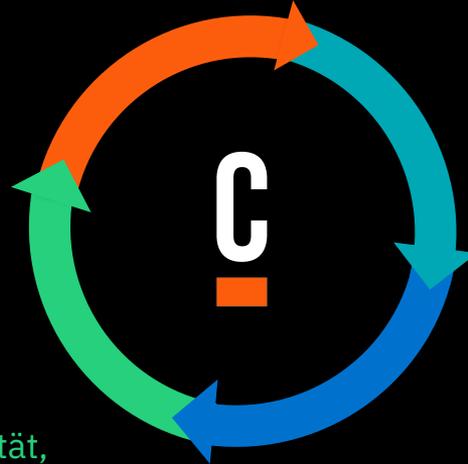
Optimierung & Analyse

Durchlaufzeit, Prozessqualität, Automatisierungsgrad (Benchmarks), DORA-Metriken



Monitoring

Fehlerrate, Zeit bis zur Reparatur, Zeit zwischen Ausfällen, Reaktionszeit, UX



Performance Management

Time to market, Velocity, Durchsatz, ROI, UX

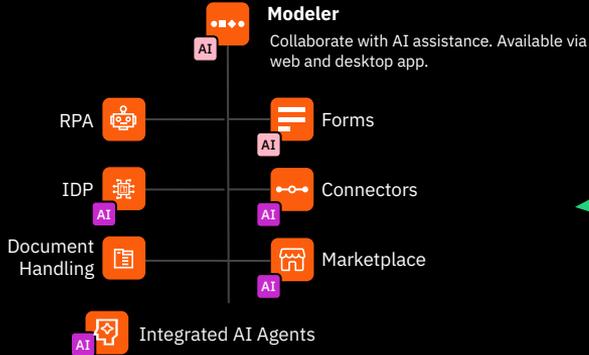
**Mit den richtigen Werkzeugen wird
Prozessverantwortung nicht nur messbar
und skalierbar, sondern durch **sichtbare
Mehrwerte** auch strategisch relevant.**

Camunda | Process Orchestration & Automation Platform



Design & Implement

Developers & business users collaborate to design processes, decisions, and forms.



Test & Deploy

Developers & testers ensure the end-to-end process is working as intended.



Rapid Process Testing

Simulate processes without affecting production systems and deploy with confidence.



Automate

Enterprise-grade automation. Built for today's business complexity, loved by developers.



Zeebe Workflow & Decision Engine

Cloud-native event streaming for unparalleled scale and resilience.



Operate

Manage and troubleshoot processes with one model for management.



Tasklist

Web app for human work, with a comprehensive API for custom apps.



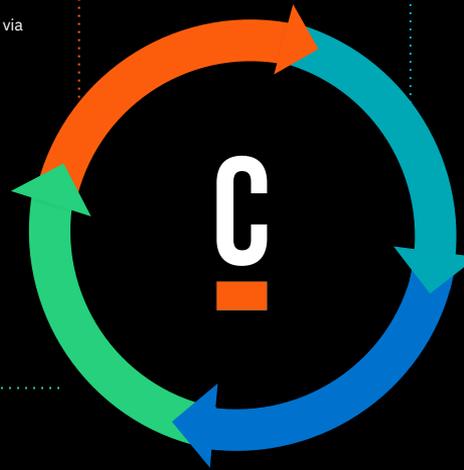
Workers

Connectors, RPA, IDP, Document Handling, Custom Workers.

AI Intelligent Process

AI Camunda Copilot

AI Autonomous AI



Improve

Teams have the insights to fix the highest ROI problems for business processes.



Optimize

Monitor KPIs and analyze performance with one model for visualization.



Manage

End-to-end governance of your automation platform.



Console

Create and manage clusters, and monitor their health.



Identity

Authentication and authorization for APIs, applications, roles, and permissions.

Beispiele aus der Praxis

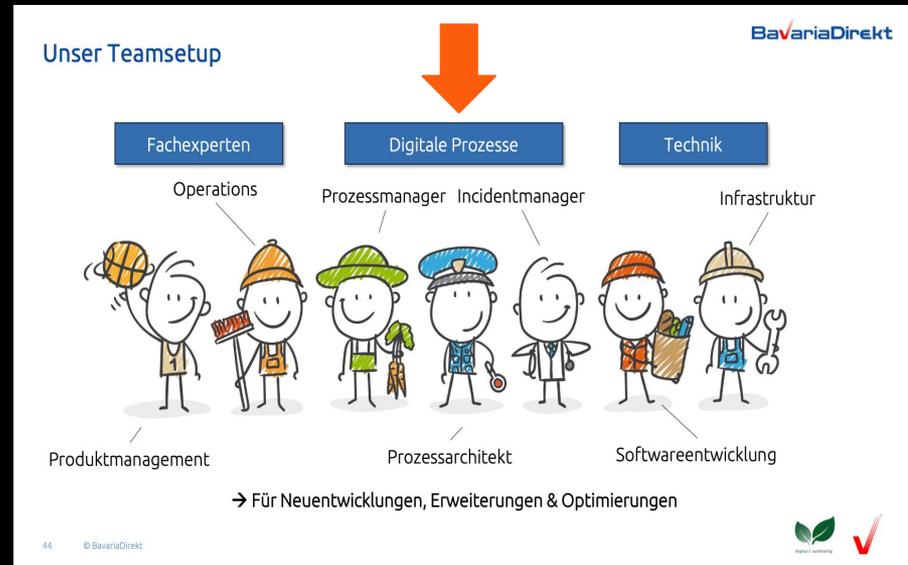
BEST PRACTICES | BavariaDirekt



Digitaler **Versicherer** in Deutschland

35,4% Steigerung der Bruttobeiträge in 2024

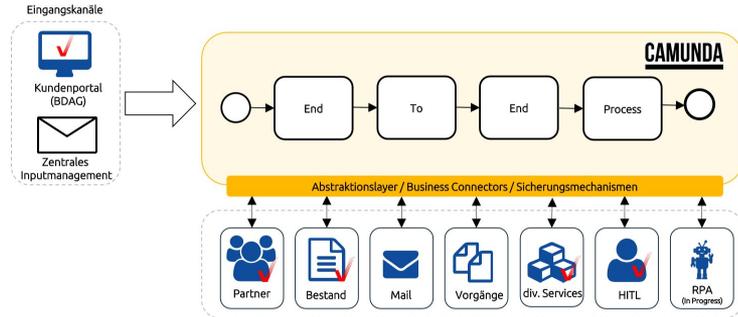
PO&A mit Camunda als Grundlage um das **Umsetzen neuer Anforderungen in Höchstgeschwindigkeit** zu ermöglichen



Effizienz & Geschwindigkeit Dank PO&A und klarer Prozessverantwortung

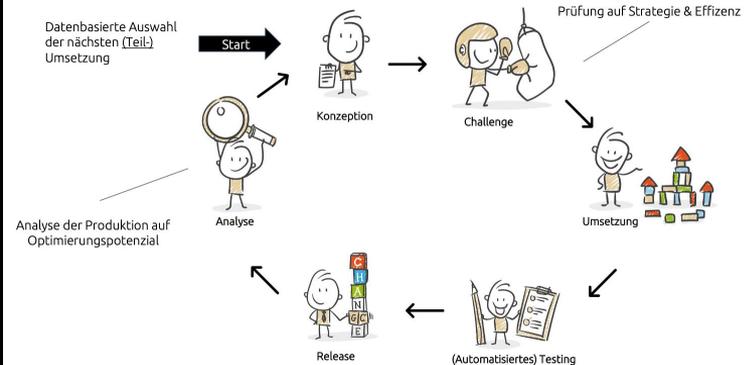
Systemaufbau mit Camunda 8

BavariaDirekt



Vorgehen bei der Prozessentwicklung

BavariaDirekt



BEST PRACTICES | WERTGARANTIE

Regionaler **Versicherer** in
Deutschland

8 Millionen Kunden

1200 Mitarbeitende

**Kontinuierliche
Prozessanalyse & -
verbesserung** mit Camunda
Optimize

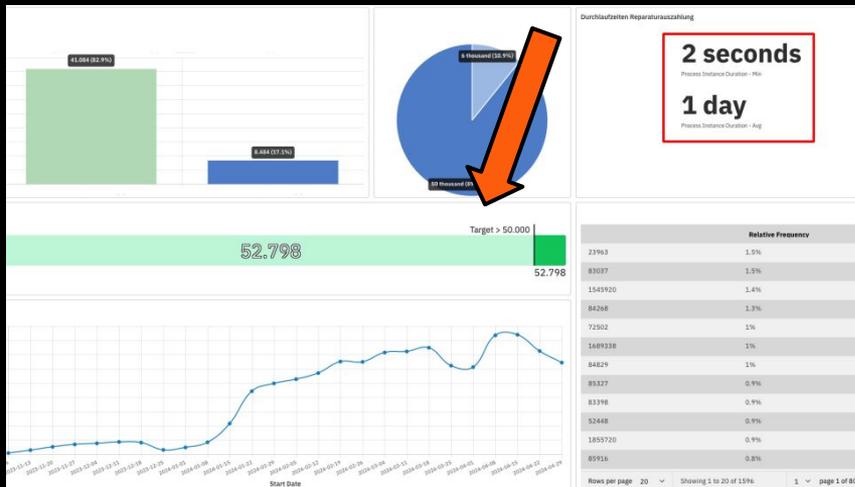
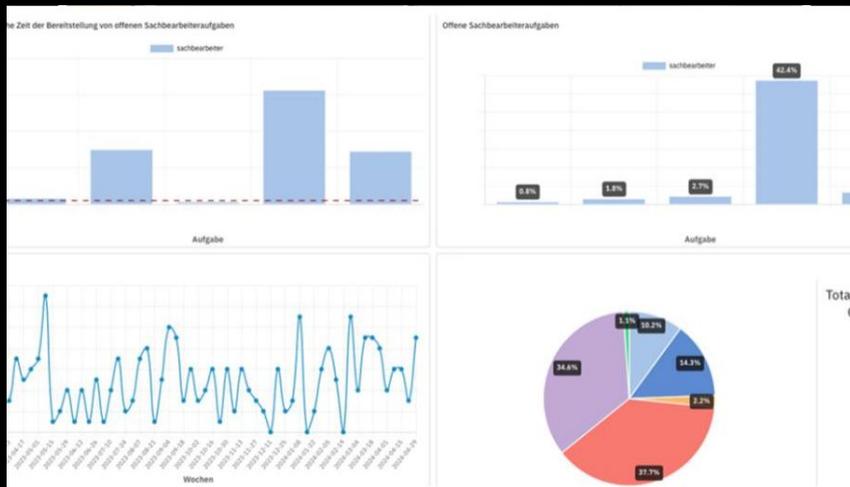
[Measuring Process and Business KPIs by
Unleashing the Power of Optimize](#)



BEST PRACTICES | WERTGARANTIE

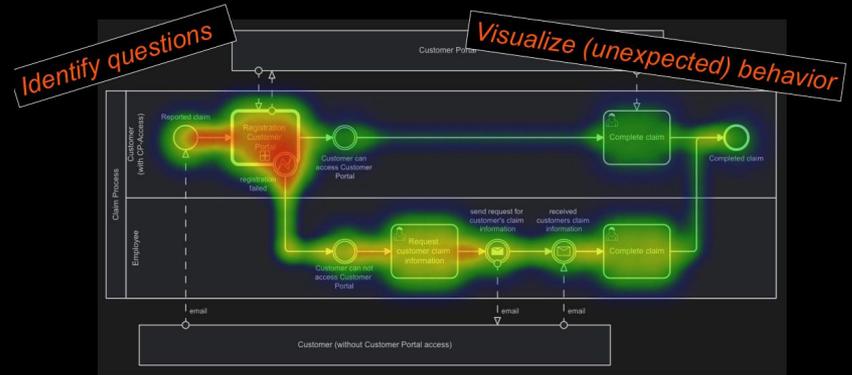
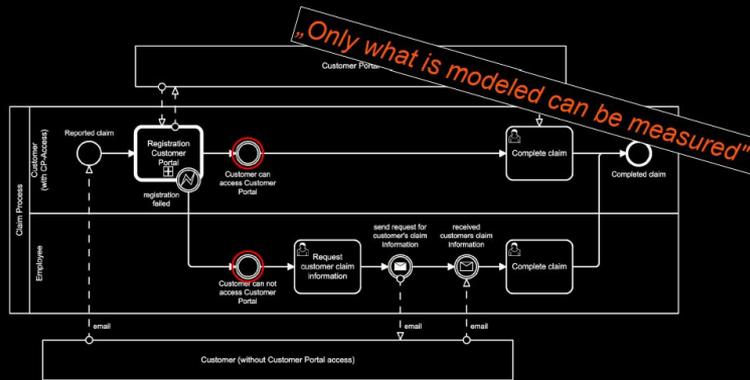


Visualisieren, Analysieren und Verbessern mithilfe von Camunda Optimize



BEST PRACTICES | WERTGARANTIE

Das Messen von Mehrwerten spielt entlang des gesamten BPM Lifecycles eine Rolle!



Design

Model

Execute

Monitor

Optimize

Design

Model

Execute

Monitor

Optimize

Ein orchestrierter Prozess ermöglicht eine kontinuierliche Prozessverbesserung und gezielte Integration von Innovationen wie KI Agenten.

Ein guter Start: **Mehrwerte** kommunizieren!



Erfolge messen

Klarheit über Wirkung:

● ● ● Metriken, KPIs,
● ● ● Vorher-Nachher-
● ● ● Vergleiche und
● ● ● echten Prozessdaten

● ● ● Gezielte
● ● ● Modellierung
(Milestone
(Zwischenereignis)
Events)

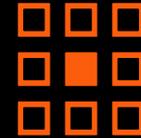


Erfolge kommunizieren

Sichtbarkeit schaffen:

Storytelling & Sharing,
im Unternehmen und
nach außen

Optimize-Dashboards,
Reports zu
Verbesserungen
(datenbasiert)



Erfolge multiplizieren

Replizierbarkeit ermöglichen:

Zentrales Wissen, Best Practices, kollaborative Formate

IT-Business-
Zusammenarbeit
(gemeinsame Sprache
BPMN, Metriken &
KPIs)

Key Takeaways



Prozessorchestrierung ermöglicht es Organisationen, heute Wert zu schaffen und bereit zu sein für morgen.



Zum skalieren braucht es die richtige Technologie, Vision, Menschen, Delivery und Messung von Mehrwert.



Wer Wirkung zeigt, treibt Wandel.

Vielen Dank!

Lasst uns gern im Gespräch bleiben!



Lana-Sophie Stawowski
Customer Success Manager at
Camunda



Leon Strauch
Process Orchestration & Customer
Success Strategist

