9. TOLERANT Whitepaper

Digitalisierung mit BPM ITEROP – branchenübergreifende Einsatzmöglichkeiten

Von Dipl.-Math. Klaus-Dieter Sedlacek

TOLERANT Software

Kernpunkte

1.

Agilität & digitale Transformation beschleunigen
Optimieren Sie Ihre digitalen Initiativen und reagieren Sie schneller auf Marktveränderungen, neue Technologien und Kundenanforderungen.

2.

Effizienz über alle Geschäftsprozesse hinweg steigern
Vereinfachen und automatisieren Sie Abläufe – von der Produktentwicklung bis zur Dienstleistungserbringung.

3.

Automatisierung von Standard- und Compliance-Workflows
Reduzieren Sie Bearbeitungszeiten, Kosten und Fehlerquoten – bei gleichzeitig höherer Regelkonformität.

4.

Intuitivere und schnellere Kundenerlebnisse ermöglichen
Bieten Sie moderne, nahtlose digitale Interaktionen – sicher, verlässlich und benutzerfreundlich.

5.

Operative Exzellenz erreichen – flexibel, skalierbar und in Rekordzeit einsatzbereit
Dank Low-Code-Ansatz können Prozesse in wenigen Tagen modelliert, getestet und produktiv gesetzt werden.

6.

Nahtlose Zusammenarbeit fördern – für mehr Effizienz und Wirksamkeit im Arbeitsalltag
Fachbereiche, IT und externe Partner arbeiten auf einer gemeinsamen Plattform mit durchgängigen Daten und Workflows.

1.0 Digitalisierung in Unternehmen mit der 3DEXPERIENCE Plattform

1.1 Low-Code-Plattform für agile Prozessdigitalisierung

Eine wirkungsvolle Antwort auf die Herausforderungen der digitalen Transformation ist der Einsatz einer Low-Code-Plattform, die IT und Fachbereiche enger verbindet.
Die 3DEXPERIENCE Plattform in Kombination mit BPM ITEROP bietet genau diese Möglichkeit:

Sie ermöglicht es Unternehmen jeder Größe und Branche, manuelle Prozesse zu automatisieren, regulatorische Anforderungen flexibel zu integrieren und Risiken zu minimieren.

Wesentliche Eigenschaften dieser Lösung unterstützen eine beschleunigte Digitalisierung und höhere Agilität:

- **Low-Code BPM:** Mit grafischer Prozessmodellierung (BPMN) und geringem Programmieraufwand können Fachabteilungen Workflows selbst gestalten, während die IT Governance, Sicherheit und Integration sicherstellt.
  Entwicklungszyklen verkürzen sich drastisch, und neue Anforderungen lassen sich in Tagen statt Monaten umsetzen.

- **Schnelle Implementierung:** Vorgefertigte Module und einheitliche Schnittstellen erlauben es, Prozesse in kürzester Zeit produktiv zu setzen. Erste Use Cases – etwa Onboarding, Serviceprozesse oder Freigabeworkflows – liefern sofort sichtbaren Mehrwert.

- **Flexible Prozessgestaltung:** Abläufe können jederzeit angepasst werden, ohne den laufenden Betrieb zu unterbrechen.
  Geänderte gesetzliche Vorgaben, neue Kundenerwartungen oder Marktbedingungen werden unmittelbar im Workflow abgebildet – ohne lange Release-Zyklen.

- **Integration bestehender Systeme:** BPM ITEROP lässt sich nahtlos in vorhandene IT-Landschaften integrieren und verbindet Daten zwischen ERP-, CRM-, Produktions- oder Verwaltungssystemen. So fließen Informationen reibungslos, Silos werden aufgelöst, und die Transparenz steigt.

- **Brücke zwischen Fachbereich und IT:** Fach- und IT-Abteilungen arbeiten auf einer gemeinsamen digitalen Basis. Fachanwender können Prozesse eigenständig konfigurieren, während die IT für Qualität, Compliance und Integration sorgt.
  Das fördert interdisziplinäre Zusammenarbeit und beseitigt manuelle Übergabepunkte.

2. Agilität und digitale Transformation beschleunigen

In allen Branchen – von Industrie über Handel bis hin zu öffentlichen Organisationen – sind **Agilität und digitale Transformation** Schlüsselfaktoren für nachhaltigen Erfolg.

Unternehmen stehen heute unter permanentem Anpassungsdruck, getrieben durch technologische Innovationen, veränderte Kundenerwartungen und dynamische Marktbedingungen.

Auch gesetzliche Anforderungen oder branchenspezifische Standards (z. B. Datenschutz, Qualitätsmanagement, Nachhaltigkeit) entwickeln sich stetig weiter und verlangen nach flexiblen, digital unterstützten Prozessen.

Nur durch die konsequente Digitalisierung der **Kernprozesse** können Organisationen diesen Herausforderungen begegnen.

Die Modernisierung veralteter Systeme und die Automatisierung manueller Abläufe mag aufwändig erscheinen, bietet aber enorme Vorteile: höhere Effizienz, schnellere Reaktionsfähigkeit und eine verbesserte Kundenerfahrung.

Trotz aller Umsetzungsbarrieren bleibt die digitale Transformation unverzichtbar, um langfristig wettbewerbsfähig zu bleiben.

Es gilt, die Agilität der Organisation zu erhöhen – nicht nur durch neue Technologien, sondern durch eine vernetzte Denkweise, in der **Prozesse, Daten und Menschen** auf einer gemeinsamen Plattform zusammenwirken.

2.1 Praxisbeispiele aus verschiedenen Branchen

Wie sieht agile Digitalisierung in der Praxis aus? Drei exemplarische Anwendungsfelder zeigen den Nutzen:

> **Automatisiertes Kunden-Onboarding:**
In vielen Dienstleistungsbranchen – von Energieversorgern über Bildungseinrichtungen bis hin zum Gesundheitswesen – kann die Aufnahme neuer Kunden oder Mitglieder vollständig digitalisiert werden. Datenvalidierung, Identitätsprüfung und Freigabe erfolgen automatisiert, wodurch sich Bearbeitungszeiten um bis zu 80 % reduzieren.

> **Digitale Genehmigungsprozesse:**
Produktions- und Verwaltungsbetriebe profitieren von standardisierten, automatisierten Prüf- und Freigabeworkflows. Dokumente werden digital geprüft, Verantwortliche erhalten automatisierte Aufgaben, und Entscheidungen werden nachvollziehbar dokumentiert.

> **Compliance und Qualitätssicherung:**
Vorgaben aus Normen (z. B. ISO 9001, ESG-Reporting oder Lieferkettengesetze) lassen sich als digitale Workflows abbilden. Änderungen werden zentral eingespielt, Prüfungen laufen regelbasiert, und Nachweise stehen jederzeit auditierbar bereit.

Fazit
Agilität zu beschleunigen bedeutet, sich rasch an Markt-, Kunden- und Regulierungsänderungen anzupassen.

Die Digitalisierung mit der 3DEXPERIENCE Plattform und der Low-Code-BPM-Lösung BPM ITEROP ist dafür ein wirkungsvoller Weg.

Durch Automatisierung, Integration und flexible Anpassbarkeit werden Prozesse beschleunigt, Qualität verbessert und Innovationszyklen verkürzt.

Das Ergebnis
Ein agiles, zukunftsfähiges Unternehmen, das Veränderungen aktiv gestaltet, regulatorische Anforderungen sicher erfüllt und seinen Kunden moderne digitale Erlebnisse bietet – unabhängig von Branche oder Unternehmensgröße.

3. Effizienzsteigerung über Geschäftsprozesse hinweg

Viele Unternehmen stehen vor der Herausforderung, fragmentierte IT-Systeme und manuelle Arbeitsschritte zu harmonisieren.

Unterschiedliche Datenquellen, Abteilungsgrenzen und Medienbrüche führen zu Reibungsverlusten, redundanter Datenerfassung und mangelnder Transparenz.

Die Lösung liegt in einer durchgängigen Digitalisierungsplattform, die Prozesse, Daten und Menschen miteinander verbindet.

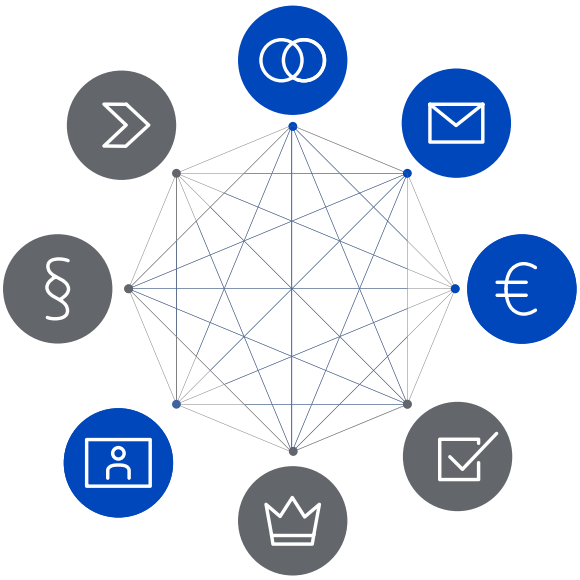
Die Kombination aus der Low-Code-BPM-Lösung BPM ITEROP und den Datenqualitäts- und Compliance-Tools von TOLERANT Software schafft eine einheitliche Grundlage, auf der Front- und Backoffice, Produktion und Verwaltung nahtlos zusammenarbeiten können.

So entstehen integrierte End-to-End-Prozesse, die Medienbrüche vermeiden, Fehlerquellen eliminieren und gleichzeitig Qualität und Effizienz signifikant steigern.

3.1 Durchgängige Prozesse durch integrierte Datenqualität

Ein entscheidender Erfolgsfaktor für effiziente Geschäftsprozesse ist eine **hohe Datenqualität von Anfang an.** Nur wenn Stammdaten korrekt, konsistent und aktuell sind, können Prozesse automatisiert und Entscheidungen zuverlässig getroffen werden.

Hier greifen **BPM ITEROP** und die **TOLERANT-Produkte** perfekt ineinander. Schon bei der Datenerfassung prüfen integrierte Services automatisch, ob Eingaben plausibel und vollständig sind.



Beispiel:
Mit **TOLERANT Post (TL Post)** werden Adressen bereits während der Eingabe überprüft und bei Bedarf automatisch vervollständigt.
Tippfehler oder ungültige Angaben werden erkannt, und gültige Alternativen werden vorgeschlagen.
So entstehen valide Adressdaten in Echtzeit, die ohne nachträgliche Korrekturen in allen Systemen verwendet werden können.
Darüber hinaus hält TL Post Adressbestände aktuell, indem es regelmäßig mit offiziellen Referenzdaten abgeglichen wird – etwa bei Umbenennungen, Postleitzahländerungen oder neuen Orten.
Das spart erheblichen manuellen Aufwand und verhindert, dass veraltete oder fehlerhafte Datensätze in den Workflow gelangen.

Ein weiterer zentraler Punkt ist die **Dubletten-vermeidung:** Doppelt angelegte Kunden-, Lieferanten- oder Mitarbeiterdaten führen zu Mehrarbeit und Inkonsistenzen. **TOLERANT Match (TL Match)** erkennt solche Dubletten automatisch – auch dann, wenn sich Schreibweisen, Abstände oder Tippfehler unterscheiden. So entsteht ein konsolidierter Datenbestand, der eine **360°-Sicht auf Personen, Projekte oder Organisationen** ermöglicht und Doppelarbeit konsequent vermeidet. Auch Namen und Identitäten werden automatisch geprüft.

TOLERANT Name (TL Name) validiert Anreden, Titel und Namensstrukturen und sorgt so für einheitliche, fehlerfreie Stammdaten. Dies ist nicht nur für personalisierte Kommunikation relevant, sondern auch für nachgelagerte Prüfprozesse wie Berechtigungs- oder Compliance-Kontrollen. Für Unternehmen mit Zahlungsprozessen ist zudem eine **Bankverbindungsvalidierung** hilfreich.

TOLERANT Bank (TL Bank) prüft IBANs und Bankleitzahlen auf Gültigkeit, ergänzt fehlende Informationen und verhindert so Fehlüberweisungen oder Rücklastschriften – voll integriert im digitalen Workflow.

Das Ergebnis sind reibungslose Prozesse auf Basis geprüfter, aktueller Daten – unabhängig davon, ob es sich um Kunden-, Lieferanten- oder interne Mitarbeiterdaten handelt.

3.2 Stammdatenpflege ohne Medienbrüche

Effizienz entsteht nicht nur bei der Erfassung, sondern auch bei der kontinuierlichen Pflege von Stammdaten. Daten ändern sich ständig – durch Umzüge, Namensänderungen, neue Standorte oder organisatorische Anpassungen.
Eine automatisierte, systemübergreifende Datenpflege sorgt dafür, dass diese Änderungen überall konsistent und ohne manuelle Eingriffe übernommen werden.

Ein gutes Beispiel ist die automatische Adressaktualisierung mit **TOLERANT Move (TL Move)**:
Wenn eine Person oder ein Unternehmen umzieht, wird der Datensatz automatisch aktualisiert.
Die Software erkennt auch unzustellbare Post oder veraltete Adressen und korrigiert diese, bevor sie Probleme verursachen.
So werden Rückläufer, Nacharbeiten oder Kommunikationslücken zuverlässig vermieden.

Alle Systeme – vom CRM über ERP bis zum DMS – greifen dabei auf denselben, stets aktuellen Datenstand zu. Medienbrüche, etwa der Wechsel von digitaler Eingabe zu papierbasierten Nachbearbeitungen, werden eliminiert.
Die Informationen fließen automatisiert zwischen den Systemen, wodurch Prozesse schneller, sicherer und nachvollziehbarer werden.

Diese enge Verzahnung von Prozessautomatisierung und Datenqualität schafft einen durchgängigen Informationsfluss: Jede Abteilung – ob Vertrieb, Verwaltung, Logistik oder Produktion – arbeitet auf derselben Plattform und denselben geprüften Daten. Manuelle Korrekturschleifen, doppelte Eingaben oder isolierte Datenbestände gehören der Vergangenheit an.

Fazit
Die Verbindung von BPM ITEROP und TOLERANT Software sorgt für eine nachhaltige Effizienzsteigerung über alle Geschäftsprozesse hinweg. Adressvalidierung, Dublettenkontrolle, Identitätsprüfung und automatisierte Stammdatenpflege schaffen durchgängige, fehlerfreie Abläufe ohne Medienbrüche.

Unternehmen profitieren von:
- beschleunigten Prozessen,
- reduzierten Fehlerquoten,
- konsistenter Datenbasis,
- besserer Entscheidungsgrundlage und
- deutlich geringeren Betriebskosten.

Mitarbeitende können sich auf wertschöpfende Tätigkeiten konzentrieren, während Routineaufgaben automatisiert ablaufen.
Das Ergebnis ist ein datengetriebenes, transparentes Unternehmen, das schneller agiert, sicherer arbeitet und langfristig effizienter wirtschaftet – unabhängig von Branche oder Unternehmensgröße.

4. Automatisierung von standardisierten Prozessen und Compliance-Workflows

In nahezu allen Branchen binden regelbasierte, wiederkehrende Prozesse enorme Ressourcen – etwa bei der Kundenaufnahme, der Lieferantenfreigabe, der Vertragsprüfung oder der Qualitätssicherung. Diese Abläufe folgen klar definierten Regeln und eignen sich daher ideal für eine End-to-End-Automatisierung.

Mit der Low-Code-BPM-Plattform BPM ITEROP lassen sich solche Prozesse vollständig digitalisieren und orchestrieren.
Manuelle Arbeitsschritte werden durch automatisierte Workflows ersetzt, regulatorische Anforderungen direkt eingebunden und Risiken minimiert. Im Folgenden wird erläutert, wie typische Abläufe – von der Datenerfassung über Freigaben bis hin zu Compliance-Prüfungen – effizient automatisiert werden können.

4.1 Digitales Onboarding und Identitätsprüfung

Ein automatisiertes Onboarding – sei es von Kunden, Lieferanten oder Mitarbeitenden – gehört zu den häufigsten Anwendungsfällen für Prozessautomatisierung. Alle Schritte von der Datenerfassung bis zur Freigabe können in einem digitalen Workflow abgebildet werden.

Zunächst werden die erforderlichen Stammdaten über ein Onlineformular oder eine Schnittstelle erfasst. Bereits in diesem Schritt prüfen TOLERANT-Module wie TL Post oder TL Name die Daten in Echtzeit auf Richtigkeit, Plausibilität und Vollständigkeit. Fehleingaben oder doppelte Datensätze werden erkannt, bevor sie das System belasten.

Anschließend kann automatisch eine Identitäts- oder Hintergrundprüfung erfolgen – beispielsweise die Bestätigung von Gewerbedaten, Zertifikaten oder Sicherheitsfreigaben.

Externe Prüfquellen oder Dokumenten-Scanner (OCR) lassen sich über APIs nahtlos einbinden.
Treffen bestimmte Kriterien zu (z. B. Zertifikat gültig, keine Dublette vorhanden), wird der Datensatz automatisch freigegeben; andernfalls wird er zur manuellen Prüfung an den zuständigen Verantwortlichen weitergeleitet.

Alle Ergebnisse, Dokumente und Entscheidungen werden im System revisionssicher gespeichert.
So entsteht ein vollständig digitaler, nachvollziehbarer Prozess – vom ersten Dateneintrag bis zur finalen Freigabe.

4.2 Automatisierte Entscheidungsprozesse und Workflow-Steuerung

BPM ITEROP eignet sich auch hervorragend zur Automatisierung von Entscheidungs- und Genehmigungsprozessen.
Beispiele sind Bestellfreigaben, Qualitätsfreigaben, Personalentscheidungen oder technische Prüfungen.

Sobald ein Antrag oder Vorgang eingereicht wird, stößt das System einen vordefinierten Workflow an. Hinterlegte Regeln – etwa Budgetgrenzen, Prüfkriterien oder Verantwortlichkeitsstufen – bestimmen den weiteren Ablauf.

Wenn alle Kriterien erfüllt sind, kann der Prozess automatisch genehmigt werden.
Andernfalls erzeugt das System automatisch Aufgaben für die zuständigen Fachpersonen oder Vorgesetzten. Das Vier-Augen-Prinzip oder hierarchische Freigaben lassen sich dabei direkt abbilden.

Die Automatisierung sorgt nicht nur für Geschwindigkeit, sondern auch für Transparenz und Nachvollziehbarkeit: Jede Entscheidung, jeder Kommentar und jede Freigabe wird dokumentiert.
Standardfälle laufen vollständig automatisch ab, während komplexere Vorgänge gezielt menschliche Expertise einbinden.

Das Ergebnis sind beschleunigte Durchlaufzeiten, konsistente Entscheidungen und reduzierte Fehlerrisiken – ein Vorteil, der sich in Produktion, Verwaltung und Dienstleistung gleichermaßen bemerkbar macht.

4.3 Integrierte Compliance-Prozesse und digitale Dokumentenverarbeitung

Ein zentrales Einsatzfeld von BPM ITEROP ist die Integration von Compliance- und Prüfprozessen direkt in die Prozesskette.
Anstatt diese Aufgaben separat zu behandeln, können sie als automatisierte Teilprozesse mitlaufen – beispielsweise in den Bereichen Datenschutz, Lieferkettensorgfaltspflicht, Qualitätsmanagement oder Arbeitssicherheit.

Regelmäßige Prüfungen lassen sich automatisieren:
In festgelegten Intervallen werden Datensätze automatisch gegen aktuelle Referenzlisten oder Richtlinien geprüft – etwa Zertifikatsgültigkeit, Exportbeschränkungen oder Sicherheitsnachweise.
Auffällige Fälle werden an Fachverantwortliche weitergeleitet, während unkritische Datensätze ohne manuelle Eingriffe bestätigt werden.

Die Integration von digitaler Dokumentenverarbeitung erhöht zusätzlich die Effizienz:
Eingangsrechnungen, Verträge oder Nachweise können per OCR-Technologie automatisch ausgelesen werden. Die extrahierten Informationen fließen direkt in den Workflow ein – etwa zur Prüfung von Beträgen, Laufzeiten oder Gültigkeitsdaten. So entfallen manuelle Datentransfers aus PDF- oder Scan-Dateien vollständig.

Darüber hinaus lassen sich Risikoeinstufungen automatisiert vornehmen:
Anhand hinterlegter Regeln können Vorgänge automatisch als Low Risk, Medium Risk oder High Risk bewertet werden. Diese Einstufung bestimmt, ob ein Prozess automatisiert abgeschlossen oder einer erweiterten Prüfung unterzogen wird.

Alle Entscheidungen und Ergebnisse werden dokumentiert, wodurch die Compliance-Anforderungen – wie Nachvollziehbarkeit und Audit-Trails – jederzeit erfüllt sind

4.4 Vorteile automatisierter Prozessabläufe

Die Automatisierung standardisierter und regulierter Abläufe mit BPM ITEROP bringt messbare Vorteile für Organisationen aller Branchen:

- **Kürzere Durchlaufzeiten:**
  Prozesse, die früher Tage oder Wochen dauerten, lassen sich in Echtzeit oder wenigen Stunden abschließen. Interne wie externe Beteiligte erhalten deutlich schneller Ergebnisse.

- **Fehlervermeidung:**
  Standardisierte Workflows und automatische Prüfungen reduzieren menschliche Fehler auf ein Minimum. Daten werden konsistent verarbeitet, Entscheidungen sind nachvollziehbar und objektiv.

- **Compliance-Sicherheit:**
  Durch automatisierte Prüfmechanismen und dokumentierte Entscheidungen werden gesetzliche oder interne Richtlinien zuverlässig eingehalten. Jede Aktion ist lückenlos nachvollziehbar – ein großer Vorteil bei Audits und Zertifizierungen.

- **Kosteneffizienz:**
  Weniger manuelle Tätigkeiten bedeuten geringere Prozesskosten. Mitarbeitende können sich auf Ausnahmen, Kundenberatung oder Analyse konzentrieren, während Routineprüfungen automatisch ablaufen.

- **Skalierbarkeit und Transparenz:**
  BPM ITEROP steuert, wer wann eingreift, und macht den Status jedes Vorgangs sichtbar. Dashboards und Berichte geben in Echtzeit Aufschluss über Fortschritte, Engpässe und Auslastung.

Fazit

Mit der Kombination aus BPM ITEROP als Prozessmotor und den Daten- und Compliance-Services von TOLERANT Software können Unternehmen standardisierte Abläufe nahezu vollständig automatisieren – unabhängig von Branche oder Organisationsgröße.

Ob Onboarding, Freigaben, Prüfungen oder Dokumentenverarbeitung: Alle Prozesse werden schneller, sicherer und kosteneffizienter abgewickelt. Die Digitalisierung dieser Kernprozesse führt zu höherer Servicequalität, besserer Datenqualität und einer spürbaren Entlastung der Mitarbeitenden.

Damit wird Automatisierung nicht nur zu einem Effizienztreiber, sondern auch zu einem strategischen Vorteil: Organisationen gewinnen Agilität, erfüllen ihre Compliance-Anforderungen spielend und schaffen die Basis für kontinuierliche Innovation.

5. Schnellere, intuitivere Kundenerlebnisse ermöglichen

5.1 Warum das Kundenerlebnis heute erfolgskritisch ist

Im digitalen Zeitalter entscheiden Kundenerlebnis und Servicequalität stärker denn je über den Unternehmenserfolg.

Ob im Handel, in der Industrie, im Gesundheitswesen oder im öffentlichen Sektor – Menschen erwarten heute schnelle, reibungslose und personalisierte Interaktionen über alle Kanäle hinweg.

Digitale Services gelten längst nicht mehr als Zusatzangebot, sondern als Grundvoraussetzung für Wettbewerbsfähigkeit.

Kundinnen und Kunden vergleichen nicht mehr innerhalb einer Branche, sondern mit den besten digitalen Erlebnissen, die sie kennen – von E-Commerce-Plattformen, Mobilitäts-Apps oder Online-Diensten.

Ein positives Erlebnis entscheidet daher nicht nur über Kundenzufriedenheit, sondern auch über Loyalität, Markenwahrnehmung und Umsatzwachstum.

Wer heute führend im Kundenerlebnis ist, wächst schneller als der Markt.

5.2 Herausforderungen in klassischen Prozessen

In vielen Organisationen stoßen klassische Abläufe schnell an ihre Grenzen: manuelle Bearbeitung, Abteilungsgrenzen und veraltete Systeme führen zu langen Wartezeiten, fehlender Transparenz und wiederholten Dateneingaben.

Beispiele aus verschiedenen Branchen verdeutlichen das Problem:

- **Im Vertrieb** dauert die Angebotserstellung oft Tage, weil Informationen aus unterschiedlichen Systemen manuell zusammengetragen werden müssen.
- **Im Kundenservice** müssen Mitarbeitende mehrfach nachfragen, weil keine einheitliche Sicht auf den Kunden besteht.
- **In Verwaltung und Produktion** verlangsamen papierbasierte Genehmigungsprozesse die Abläufe erheblich.

Hinzu kommen Fehler durch Medienbrüche, doppelte Datenpflege und uneinheitliche Informationsflüsse. Die Folge: Frustration auf Kundenseite, steigende Kosten und sinkende Effizienz.
Diese Herausforderungen machen deutlich, dass Unternehmen neue Wege gehen müssen, um schneller, transparenter und kundenzentrierter zu agieren.

5.3 Rolle von BPM ITEROP und der 3DEXPERIENCE Plattform

Die Kombination aus 3DEXPERIENCE Plattform und der Low-Code-BPM-Lösung BPM ITEROP bietet einen wirkungsvollen Ansatz, um Kundenerlebnisse neu zu denken.

Die Plattform bildet eine zentrale, digitale Infrastruktur, auf der alle Geschäftsbereiche zusammenarbeiten – von Vertrieb und Produktion über Service und Logistik bis hin zu Compliance und IT. So entsteht eine einheitliche Datenbasis mit konsistenten Prozessen über alle Abteilungen hinweg.

Mit BPM ITEROP können Workflows ohne großen Programmieraufwand digitalisiert und automatisiert-werden. Das bedeutet:

- Routineaufgaben laufen automatisch,
- manuelle Freigaben werden digital unterstützt,
- Kundenanliegen lassen sich in Echtzeit nachverfolgen.

Low-Code ermöglicht zudem eine schnelle Anpassung an neue Anforderungen – etwa bei Produktänderungen, Marktveränderungen oder gesetzlichen Vorgaben.
Unternehmen können so neue digitale Touchpoints entwickeln, ohne monatelange IT-Projekte anzustoßen.

Kurzum:
Die Kombination aus Plattform und Prozessautomatisierung schafft die Grundlage für schnelle, integrierte und benutzerfreundliche Kundenerlebnisse, die über Branchen hinweg funktionieren – von der Auftragsabwicklung bis zum After-Sales-Service.

5.4 Konkrete Anwendungsbeispiele für optimierte Kundenerlebnisse

Die Vorteile zeigen sich in ganz unterschiedlichen Szenarien:

- **Digitale Auftragsabwicklung:**
  Kunden oder Geschäftspartner können Bestellungen, Anfragen oder Servicefälle direkt online erfassen.
  Der Workflow prüft automatisch Daten, erstellt Dokumente, löst Genehmigungen aus und informiert Beteiligte in Echtzeit.
  Dadurch sinkt die Bearbeitungszeit von Tagen auf Minuten – mit spürbar höherer Kundenzufriedenheit.

- **Self-Service-Portale:**
  Über digitale Schnittstellen können Nutzer eigenständig Informationen abrufen, Dokumente hochladen oder Anträge einreichen.
  Das System führt sie intuitiv durch den Prozess und informiert über den Bearbeitungsstatus.
  So entfällt das manuelle Nachfassen, und der Service wird jederzeit verfügbar.

- **Automatisierte Service- und Supportprozesse:**
  Anfragen, die per Formular, Chat oder E-Mail eingehen, werden automatisch klassifiziert, priorisiert und an die zuständigen Teams weiter geleitet. Dashboards überwachen Fristen und Servicelevel. Kunden erhalten proaktive Statusmeldungen, was Transparenz und Vertrauen stärkt.

- **Qualitätssicherung und Reklamationsmanagement:**
  In Produktions- oder Dienstleistungsunternehmen kann BPM ITEROP Reklamationsprozesse vollständig digital steuern. Eingänge werden automatisch dokumentiert, Verantwortliche benachrichtigt und Prüfschritte in Echtzeit verfolgt. Ergebnisse fließen direkt in die Prozessoptimierung ein – ein geschlossener Kreislauf, der Qualität und Kundenzufriedenheit steigert.

Diese Beispiele zeigen: Mit automatisierten, transparenten Prozessen lassen sich Reaktionszeiten verkürzen, Fehler vermeiden und Services gezielt verbessern.

5.5 Vorteile für Unternehmen, Mitarbeitende und Kundschaft

Die Optimierung von Geschäftsprozessen mithilfe von BPM ITEROP und der 3DEXPERIENCE Plattform erzeugt einen Dreiklang an Vorteilen:

> **Für Unternehmen:**
Effizientere Abläufe senken Kosten und verkürzen die Time-to-Market. Standardisierte Prozesse sichern Qualität und Compliance.
Neue Services können schneller eingeführt werden, weil Fachbereiche Änderungen selbst modellieren können.

> **Für Mitarbeitende:**
Routineaufgaben werden automatisiert, sodass mehr Zeit für anspruchsvollere Tätigkeiten bleibt.
Klare Workflows, einheitliche Daten und digitale Zusammenarbeit reduzieren Abstimmungsaufwand und steigern die Zufriedenheit.
Mitarbeitende arbeiten mit modernen Tools, die sie unterstützen, statt sie zu bremsen.

> **Für Kundinnen und Kunden:**
Sie erleben schnelle, einfache und transparente Abläufe – ob beim Service, im Bestellprozess oder bei Anfragen.
Digitale Rückmeldungen schaffen Vertrauen, weniger Fehler bedeuten höhere Qualität.
Kurze Reaktionszeiten und einheitliche Kommunikation führen zu einer positiven Gesamtwahrnehmung der Marke.

So entsteht ein messbarer Wettbewerbsvorteil durch Exzellenz im Kundenerlebnis – unabhängig davon, ob es um Endverbraucher, B2B-Kunden oder interne Stakeholder geht.

5.6 Ausblick: Wettbewerbsfähigkeit durch digitale Kundenzentrierung

Kundenzentrierung ist kein einmaliges Projekt, sondern ein kontinuierlicher Transformationsprozess. Unternehmen müssen ihre Abläufe regelmäßig hinterfragen, modernisieren und an die Erwartungen der Kundschaft anpassen.

Mit Lösungen wie BPM ITEROP und der 3DEXPERIENCE Plattform können Organisationen diese Anpassungen flexibel umsetzen:
Neue Prozesse werden in Tagen entworfen, getestet und eingeführt – ohne lange Entwicklungszyklen.

Der Ausblick ist klar:
Wer heute in schnelle, intuitive Kundenerlebnisse investiert, sichert sich die Kundentreue und die Innovationsfähigkeit von morgen.
Unternehmen, die ihre Prozesse konsequent digitalisieren, werden nicht nur effizienter, sondern auch resilienter – bereit für neue Märkte, Technologien und Geschäftsmodelle.

6. Operational Excellence – flexibel, skalierbar und in Rekordzeit einsatzbereit

6.1 Schnelle Umsetzung dank Low-Code

In modernen Organisationen stehen Effizienz, Transparenz und Qualität im täglichen Geschäft an oberster Stelle.
Ob Industrie, Logistik, Gesundheitswesen, Energie oder Verwaltung – überall müssen Prozesse fehlerfrei, skalierbar und regelkonform ablaufen.
Gleichzeitig wächst der Druck, schnell auf Veränderungen zu reagieren: neue gesetzliche Vorgaben, Markttrends, Technologien oder Kundenanforderungen verlangen nach flexiblen Lösungen.
Hier kommt die Kombination aus der Low-Code-BPM-Plattform BPM ITEROP und den TOLERANT Software-Tools ins Spiel.
Gemeinsam ermöglichen sie operative Exzellenz – also die Fähigkeit, Prozesse dauerhaft effizient, anpassungsfähig und kontrollierbar zu gestalten.

Ein zentraler Vorteil von BPM ITEROP liegt in der Low-Code-Entwicklung:
Geschäftsprozesse können mit visuellen Werkzeugen modelliert und automatisiert werden – ohne aufwendige Programmierung.
Fachabteilungen können Workflows eigenständig entwerfen, während die IT für Governance, Sicherheit und Integration sorgt.

Damit verkürzen sich Entwicklungszeiten drastisch: Erste automatisierte Prozesse können in wenigen Tagen live geschaltet werden – nicht in Monaten.
So können Organisationen schnell auf neue Anforderungen reagieren, etwa wenn gesetzliche Änderungen, Produktanpassungen oder neue interne Abläufe nötig werden.

Änderungen lassen sich sogar im laufenden Betrieb vornehmen, ohne die Prozesse zu unterbrechen.
Diese Flexibilität macht BPM ITEROP zu einem echten Beschleuniger für Innovation und kontinuierliche Verbesserung.

6.2 Flexibilität und Skalierbarkeit

Neben der Geschwindigkeit bietet BPM ITEROP eine hohe Flexibilität und Skalierbarkeit.
Prozesse werden grafisch in BPMN 2.0 modelliert und können bei Bedarf jederzeit angepasst werden – durch neue Prüfungen, zusätzliche Freigaben oder geänderte Zuständigkeiten.
Die Plattform ist sowohl on-premise als auch in der Cloud einsetzbar und wächst mit den Anforderungen des Unternehmens.
Ob 100 oder 100.000 Vorgänge pro Tag: BPM ITEROP verarbeitet hohe Volumina zuverlässig und performant.

Auch die TOLERANT-Tools sind auf Skalierbarkeit ausgelegt. Datenvalidierung, Dublettenprüfung oder Adressaktualisierung funktionieren in Echtzeit – selbst bei Millionen Datensätzen.
So bleibt die Datenqualität konstant hoch, unabhängig vom Umfang der Geschäftstätigkeit.
Das Zusammenspiel von BPM und Datenmanagement ermöglicht Organisationen, agil zu bleiben und gleichzeitig stabile, sichere Prozesse zu gewährleisten.

6.3 Nahtlose Integration in bestehende IT-Systeme

Operative Exzellenz erfordert durchgängige Datenflüsse. BPM ITEROP lässt sich über standardisierte Schnittstellen (REST, SOAP, OData) nahtlos in bestehende ERP-, CRM- und DMS-Systeme integrieren.

Daten müssen nicht mehrfach erfasst oder manuell übertragen werden.
Informationen fließen automatisch zwischen allen beteiligten Anwendungen – vom Kundenportal über die interne Bearbeitung bis zur Dokumentenablage.

Diese End-to-End-Integration verhindert Medienbrüche und stellt sicher, dass jede Abteilung mit demselben aktuellen Informationsstand arbeitet.
Beispielsweise können Änderungen in Kundendaten, Lieferantendaten oder Produktionsparametern direkt in alle relevanten Systeme übertragen werden – ohne manuelles Eingreifen.

Das Ergebnis:
Ein vollständig digital vernetztes Unternehmen, in dem Prozesse reibungslos ineinandergreifen und Informationen dort ankommen, wo sie gebraucht werden.

6.4 Qualität, Compliance und Kontrolle

Operational Excellence bedeutet auch, Qualität und Regelkonformität automatisch sicherzustellen.

Mit der Kombination aus BPM ITEROP und den TOLERANT Tools gelingt das auf mehreren Ebenen:

- **Automatisierte Datenprüfungen:**
  TL Name, TL Post und TL Match sorgen für saubere, eindeutige und aktuelle Stammdaten. So werden fehlerhafte oder doppelte Datensätze frühzeitig erkannt und korrigiert.

- **Compliance-Überwachung:**
  Tools wie TL PEP oder TL Sanction prüfen Geschäftspartner, Lieferanten oder Kunden automatisiert gegen Sanktions- und Referenzlisten. Dadurch werden Risiken minimiert und regulatorische Anforderungen – etwa im Bereich Exportkontrolle, Datenschutz oder Nachhaltigkeitsberichterstattung – automatisch erfüllt.

- **Prozessüberwachung und Audit-Trails:**
  Jede Entscheidung, Freigabe oder Prozessänderung wird im System dokumentiert. Dashboards und Monitoring-Funktionen geben in Echtzeit Einblick in Abläufe, Engpässe oder Regelverletzungen.
  Bei Audits lassen sich Compliance-Nachweise sofort abrufen – ein enormer Vorteil gegenüber papierbasierten Verfahren.

So entsteht ein hohes Maß an Transparenz, Sicherheit und Nachvollziehbarkeit – die Grundlage für Vertrauen und Zertifizierungsfähigkeit.

Praxisbeispiele aus verschiedenen Branchen

- **Produktion:**
  Ein Fertigungsunternehmen automatisiert die Freigabe von Maschinenänderungen. BPM ITEROP steuert die Prüf- und Genehmigungsschritte, während TOLERANT die Datengenauigkeit sicherstellt.
  Ergebnis: kürzere Stillstandszeiten, schnellere Freigaben und nachvollziehbare Dokumentation.

- **Dienstleistungsunternehmen:**
  Ein Serviceanbieter digitalisiert das Onboarding neuer Kunden. Adressen, Ansprechpartner und Vertragsdaten werden automatisiert geprüft, genehmigt und im CRM angelegt.
  So sinkt der Aufwand für die Dateneingabe um 70 %, und die Fehlerquote wird nahezu eliminiert.

- **Öffentliche Verwaltung:**
  Behörden nutzen BPM ITEROP, um Antragsprozesse zu beschleunigen.
  Dokumente, Zuständigkeiten und Fristen werden digital gesteuert; Rückfragen erfolgen automatisch.
  Das Ergebnis: transparente Abläufe, weniger Rückstände und höhere Zufriedenheit bei Bürgerinnen und Bürgern.

Fazit

Operational Excellence bedeutet heute mehr als Kosteneffizienz – sie steht für Agilität, Qualität und Sicherheit in Echtzeit.
Mit der Kombination aus BPM ITEROP und der TOLERANT Suite können Organisationen ihre Prozesse in Rekordzeit digitalisieren, flexibel anpassen und kontinuierlich verbessern.

Die Plattform sorgt dafür, dass alle Abläufe skalierbar, transparent und regelkonform bleiben – unabhängig von Branche, Standort oder Unternehmensgröße.

Durchgängige Automatisierung, verlässliche Daten und klare Verantwortlichkeiten schaffen eine Umgebung, in der Effizienz und Innovation Hand in Hand gehen.

So wird operative Exzellenz von einer theoretischen Vision zur gelebten Realität – schnell, skalierbar und nachhaltig erfolgreich.

7. Nahtlose Zusammenarbeit fördern, um die tägliche Effizienz und Effektivität von Arbeitsabläufen zu steigern

In modernen Organisationen ist effiziente Zusammenarbeit der Schlüssel zu Produktivität und Innovationskraft. Doch in der Praxis bremsen Silos, Medienbrüche und unklare Zuständigkeiten oft den Informationsfluss. Abteilungen arbeiten in getrennten Systemen, Übergaben erfolgen per E-Mail, und wichtige Daten liegen verteilt in Excel-Tabellen oder Dokumentenarchiven.

Die Folge: Zeitverluste, Kommunikationsfehler und unklare Verantwortlichkeiten. Ein wirksamer Ansatz zur Lösung liegt in einer digital vernetzten Prozesslandschaft, in der Menschen, Systeme und Daten auf einer zentralen Plattform zusammenarbeiten.

Mit der Low-Code-BPM-Plattform BPM ITEROP in Kombination mit den TOLERANT Software-Tools lassen sich Prozesse abteilungsübergreifend digitalisieren, automatisieren und transparent gestalten.
Das Ergebnis: mehr Effizienz, bessere Abstimmung und deutlich höhere Qualität im Tagesgeschäft.

7.1 Digitale Prozesse ohne Medienbrüche

Ein medienbruchfreier Prozess bedeutet, dass einmal digital erfasste Informationen durchgängig in allen Systemen weiterverarbeitet werden – ohne Wechsel des Mediums, etwa zu Papier oder externen Mails.

BPM ITEROP fungiert hier als zentrale Workflow-Engine, die alle Prozessschritte digital orchestriert.

Ein Beispiel:
Ein Antrag, Auftrag oder Servicefall wird einmal digital erfasst, automatisch validiert (z. B. durch TL Post und TL Name) und von dort aus an die nächsten Bearbeitungsschritte übergeben – Prüfung, Freigabe, Umsetzung. Jeder Schritt läuft digital, nachvollziehbar und ohne doppelte Datenerfassung.

Auch Dokumentenprozesse profitieren:
Anstatt Dateien auszudrucken und weiterzuleiten, werden Freigaben, Kommentare oder Nachweise direkt in der digitalen Akte hinterlegt.
So bleibt die gesamte Kommunikation kontextbezogen und transparent.

Das Ergebnis sind verkürzte Durchlaufzeiten, geringere Fehlerquoten und vollständige Nachvollziehbarkeit – ein entscheidender Schritt hin zu einer wirklich digitalen Organisation.

7.2 Intelligente Aufgabenverteilung und klare Verantwortlichkeiten

Ein wesentliches Merkmal moderner BPM-Systeme ist die regelbasierte Aufgabensteuerung.
Anstatt Aufgaben manuell zuzuweisen, erkennt das System automatisch, wer wann was zu tun hat.

Mit BPM ITEROP werden Vorgänge an die passenden Personen oder Teams weitergeleitet – basierend auf Zuständigkeit, Qualifikation oder Verfügbarkeit.
Fristen, Eskalationsregeln und Prioritäten sind im Workflow hinterlegt.
Nichts bleibt liegen, weil das System jede Aufgabe bis zum Abschluss verfolgt.

So wird sichergestellt, dass jeder Schritt im Prozess transparent bleibt: Wer eine Aufgabe erhält, sieht genau, welche Informationen fehlen, welche Dokumente bereits geprüft wurden und welche Freigaben noch ausstehen. Das reduziert Abstimmungsaufwand, vermeidet doppelte Arbeit und steigert die Prozessqualität spürbar.

Ein typisches Beispiel:
In einem Wartungs-, Beschaffungs- oder HR-Prozess werden Aufgaben automatisch verteilt – der Einkauf erhält die Freigabeanfrage, das Controlling prüft Budgetgrenzen, die Teamleitung gibt final frei. Alles läuft regelbasiert, nachvollziehbar und termingerecht.

7.3 Transparente Informationsweitergabe und Einbindung externer Partner

Effektive Zusammenarbeit endet nicht an der Unternehmensgrenze. Viele Organisationen arbeiten heute mit externen Dienstleistern, Lieferanten oder Partnern, die in Prozesse integriert werden müssen – ohne die Datensicherheit zu gefährden.

Mit BPM ITEROP können externe Beteiligte gezielt eingebunden werden:
Sie erhalten definierte Zugriffsrechte oder Schnittstellen, über die sie Informationen hochladen, prüfen oder freigeben können. So bleiben alle Beteiligten im gleichen digitalen Prozessfluss.

Beispiel:
Ein Lieferant kann Zertifikate oder Nachweise direkt in den Workflow einstellen; eine externe Fachkraft kann Berichte prüfen oder kommentieren.
Das System dokumentiert automatisch alle Interaktionen, sodass keine E-Mails, Anrufe oder manuelle Übergaben mehr nötig sind.
Zudem wird durch zentrale Informationsbereitstellung eine „Single Source of Truth“ geschaffen: Alle Beteiligten greifen auf die gleichen, aktuellen Daten zu.
Damit gehören widersprüchliche Informationen und Versionskonflikte der Vergangenheit an.

7.4 Beschleunigte Abstimmung und integrierte Compliance

Eine zentrale Workflow-Plattform wie BPM ITEROP ist nicht nur ein Werkzeug zur Prozesssteuerung, sondern auch ein digitaler Knotenpunkt für Abstimmung und Governance.
Teams können parallel an Vorgängen arbeiten, Kommentare hinterlassen, Aufgaben nachverfolgen und Dokumente gemeinsam bearbeiten.
Das ersetzt zeitaufwendige E-Mail-Schleifen und verringert Abstimmungsverluste. Durch rollenbasierte Berechtigungen bleibt jederzeit klar, wer Zugriff hat und welche Schritte erforderlich sind.

Auch Compliance-Anforderungen lassen sich direkt in den Workflow integrieren:
Vorgaben aus Datenschutz, Qualitätsmanagement oder Arbeitssicherheit können als Pflichtschritte hinterlegt werden. So wird z. B. ein Prozess nur dann abgeschlossen, wenn alle Dokumente geprüft und bestätigt sind. Das System erzwingt regelkonformes Arbeiten und protokolliert alle Entscheidungen revisionssicher.
Bei internen oder externen Audits lässt sich so lückenlos nachweisen, dass Prozesse korrekt und nachvollziehbar ausgeführt wurden – ein zentraler Baustein moderner Unternehmensführung.

7.5 Technologische Schlüsselfunktionen: Integration, Low-Code, Rollen und KPIs

Damit nahtlose Zusammenarbeit funktioniert, vereint BPM ITEROP mehrere entscheidende Technologien:

- **API-Integration:**
  Über standardisierte Schnittstellen (REST, SOAP, Webhooks) werden ERP-, CRM- oder DMS-Systeme eingebunden. So fließen Daten automatisch und aktuell zwischen den Anwendungen.

- **Low-Code-Anpassung:**
  Prozesse und Workflows können ohne tiefes Programmierwissen modelliert und verändert werden. Fachbereiche können eigenständig Anpassungen vornehmen, was die Agilität deutlich erhöht.

- **Rollenbasierte Benutzerführung:**
  Jede Person sieht genau die Aufgaben, Informationen und Funktionen, die für ihre Rolle relevant sind. Das schafft Übersicht, Sicherheit und klare Verantwortlichkeiten.

- **KPI- und Dashboard-Steuerung:**
  Echtzeitberichte und Dashboards liefern Transparenz über Prozessleistung, Durchlaufzeiten und Engpässe. Verantwortliche erkennen sofort, wo Optimierungsbedarf besteht, und können auf Basis von Daten entscheiden.

So entsteht eine Plattform, die Zusammenarbeit nicht nur unterstützt, sondern aktiv steuert, misst und verbessert.

Fazit: Vernetzte Zusammenarbeit als Effizienzmotor
Nahtlose Zusammenarbeit ist heute kein „Nice-to-have“, sondern ein entscheidender Wettbewerbsfaktor. Ob interne Abstimmung, Lieferantenkommunikation oder Serviceprozesse – überall gilt: Wer schneller, klarer und koordinierter handelt, hat die Nase vorn.

Mit der Kombination aus BPM ITEROP und den TOLERANT Software-Lösungen lassen sich Informationsflüsse automatisieren, Aufgaben gezielt steuern und Datenqualitäts- sowie Compliance-Prüfungen direkt in den Prozess integrieren.

Das Ergebnis:

- Weniger Abstimmungsaufwand
- Höhere Transparenz
- Schnellere Entscheidungen
- Messbar gesteigerte Produktivität

Nahtlose Zusammenarbeit wird so zum Effizienzmotor jeder Organisation – unabhängig von Branche, Größe oder Struktur.

Sie schafft Freiraum für strategische Aufgaben, fördert Innovation und stärkt die Wettbewerbsfähigkeit in einer zunehmend vernetzten Wirtschaft.

Verzeichnis der TOLERANT Softwareprodukte

Die TOLERANT Software GmbH bietet eine Reihe von hochentwickelten Tools an, die darauf ausgelegt sind, Unternehmen in verschiedenen Aspekten des Datenmanagements zu unterstützen. Diese Produkte ermöglichen eine verbesserte Datenqualität, Compliance mit regulatorischen Anforderungen und effizientere Geschäftsprozesse. Im Folgenden wird eine Übersicht über die Kernprodukte von TOLERANT und ihre spezifischen Funktionen gegeben.

1. **TOLERANT Match**
   Funktion: Dieses Tool dient der Identifikation und Zusammenführung von Duplikaten innerhalb von Datenbeständen. Es ermöglicht eine effiziente und präzise Datenbereinigung, was die Grundlage für zuverlässige Analysen und Geschäftsentscheidungen bildet.

2. **TOLERANT Post**
   Funktion: TOLERANT Post gewährleistet die Korrektheit und Vollständigkeit von Adressdaten. Es unterstützt die Standardisierung und Bereinigung von Adressinformationen, was nicht nur die Kundenkommunikation optimiert, sondern auch die Zustellbarkeit von postalischen Sendungen verbessert.

3. **TOLERANT Bank**
   Funktion: TOLERANT Bank prüft Bankdaten wie Kontonummer und Bankleitzahl und korrigiert diese gegebenenfalls. BIC und IBAN werden automatisch ermittelt.

4. **TOLERANT MPM (Marketing Permission Management)**
   Funktion: TOLERANT MPM verwaltet die Einwilligungen und Berechtigungen für Marketingaktivitäten und stellt sicher, dass alle Kundenkommunikationen den gesetzlichen Vorgaben und den Wünschen der Kunden entsprechen.

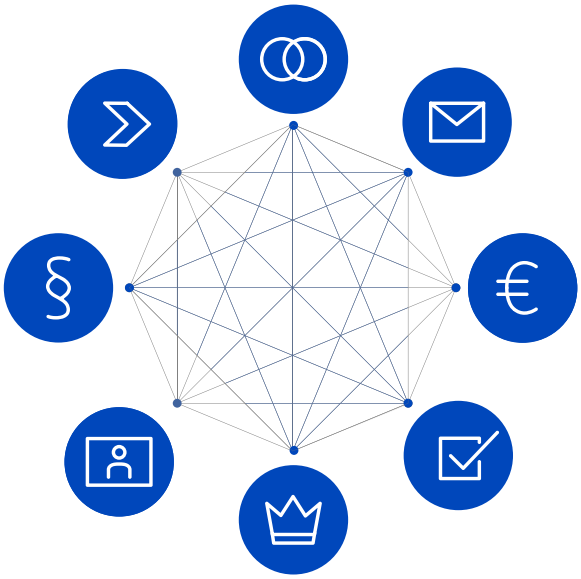
5. **TOLERANT PEP**
   Funktion: Ein spezialisiertes Tool zur Identifizierung politisch exponierter Personen (PEPs) in Kunden- und Geschäftspartnerdaten. Es hilft Unternehmen, Compliance-Anforderungen wie die Anti-Geldwäsche-Richtlinien (AML) zu erfüllen.

6. **TOLERANT Name**
   Funktion: TOLERANT Name strukturiert Namensbestandteile und generiert daraus korrekte Briefanreden, so dass Kunden stets richtig angesprochen werden.

7. **TOLERANT Sanction**
   Funktion: Dieses Tool überprüft Personen und Unternehmen gegen nationale und internationale Sanktionslisten. Es ist entscheidend für die Einhaltung von Compliance-Vorschriften und verhindert Geschäftsbeziehungen mit sanktionierten Einheiten.

8. **TOLERANT Move**
   Funktion: TOLERANT Move ermittelt Umzugsdaten von unbekannt verzogenen Empfängern und erkennt verstorbene Personen im Adressbestand.

Diese Produktreihe von TOLERANT deckt ein breites Spektrum an Funktionen ab, von der Datenbereinigung über Compliance-Überwachung bis hin zum Management von Kundenberechtigungen, und bietet damit umfassende Unterstützung für das Datenmanagement in modernen Unternehmen.



TOLERANT Software GmbH & Co. KG, Büchsenstr. 26, 70174 Stuttgart
Tel. +49 711 400 4250, info@tolerant-software.de, www.tolerant-software.de

© TOLERANT Software, 2026