



REPORT PROCESS MINING & RPA 2019

**DIE WICHTIGSTEN ERGEBNISSE
PRÄSENTIERT VON BLUE PRISM**

Analytics, Process Mining und Robotic Process Automation (RPA) sind Schlüsseltechnologien bei der Digitalisierung

Fast 86 Prozent der deutschen Unternehmen verfolgen eine Digitalisierungsstrategie – und für 93 Prozent von ihnen sind Analytics-Verfahren, Process Mining und RPA in diesem Zusammenhang Schlüsseltechnologien.

Vor allem mittelständische Firmen mit 500 bis 999 Mitarbeitern (rund 25 Prozent) und Großunternehmen mit über 1.000 Beschäftigten (24 Prozent) räumen den drei Technologien eine „sehr hohe“ Priorität ein.

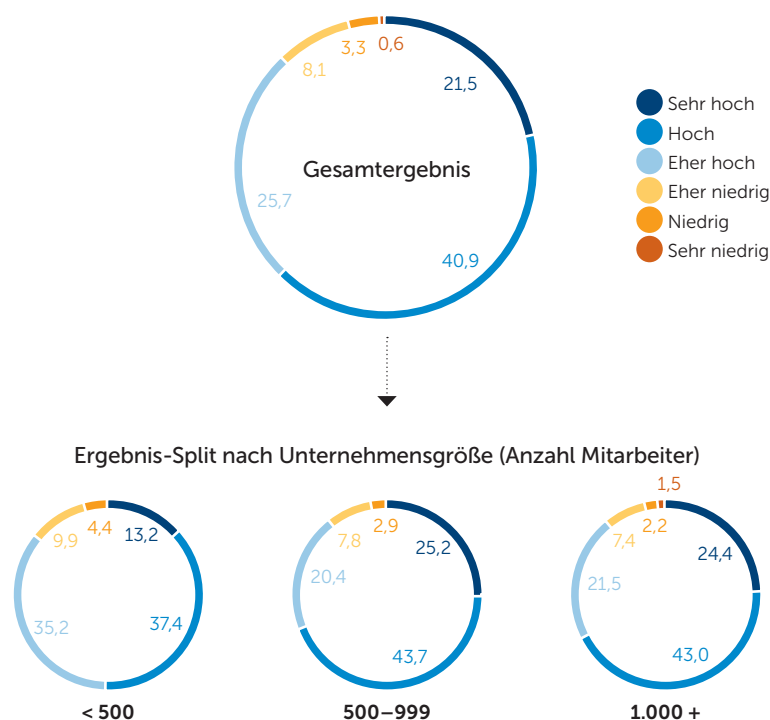
Von den kleineren Unternehmen (bis 499 Mitarbeiter) sind dagegen nur 13 Prozent derselben Auffassung.

Für rund drei Viertel der Geschäftsführer und IT-Führungskräfte sind dagegen Analytics-Verfahren, Process Mining und RPA Eckpfeiler einer Digitalisierungsstrategie. Das sehen jedoch nur 41 Prozent der Fachbereiche ebenso. Hier besteht offenkundig Aufklärungsbedarf.

Je größer das Budget ist, das für RPA, Prozess Mining und Analytics zur Verfügung steht, desto höher bewerten die Befragten die Priorität dieser Verfahren. In Firmen mit einem RPA-Budget von mehr als 250.000 Euro halten beispielsweise 80 Prozent der befragten Fachleute diese Technologie für wichtig. In Firmen mit weniger als 250.000 Euro Budget sind es nur 68 Prozent.

Welche Priorität besitzen die Themen Analytics, Process Mining und RPA im Rahmen Ihrer Digitalisierungsstrategie?

Angaben in Prozent. Abfrage auf einer Skala von 1 (Sehr hoch) bis 6 (Sehr niedrig). Basis: n = 335





Robotic Process Automation ist bei der Mehrzahl der Unternehmen in einem frühen Entwicklungsstadium

Rund 49 Prozent der Firmen haben erste Pilotprojekte im Bereich RPA angedacht oder umgesetzt. Bei einem Viertel sind bereits bis zu 20 automatisierte Prozesse oder noch mehr in Betrieb. Ebenfalls rund 25 Prozent sehen keinen Bedarf an dieser Technologie.

Während nur 13 Prozent der Unternehmen keinen Bedarf an Process Mining sehen, sind es bei RPA derzeit fast doppelt so viele.

Allerdings räumen 44 Prozent der Befragten Robotic Process Automation im Jahr 2020 einen hohen oder sehr hohen Stellenwert ein. Im laufenden Jahr (2019) sind es nur 25 Prozent.

An die 52 Prozent der Mittelständler und 49 Prozent der Großunternehmen gehen davon aus, dass im kommenden Jahr RPA eine wichtige Rolle spielt. Deutlich niedriger ist die Quote bei kleinen Firmen (29 Prozent).

Vor allem in mittelständischen Firmen mit 500 bis 999 Beschäftigten sind RPA-Pilotprojekte in Planung oder erste Vorhaben angelaufen (51 Prozent). Dagegen ist das nur in 41 Prozent der kleinen Unternehmen der Fall.

Die größten Fortschritte sind bei Großfirmen zu verzeichnen. Bei 24 Prozent von ihnen sind fünf und mehr automatisierte Prozesse im Einsatz.

Erkennbar kleiner ist diese Quote mit 16 Prozent beim Mittelstand und bei den kleinen Unternehmen – von ihnen haben nur knapp 13 Prozent fünf und mehr Prozesse in Betrieb.

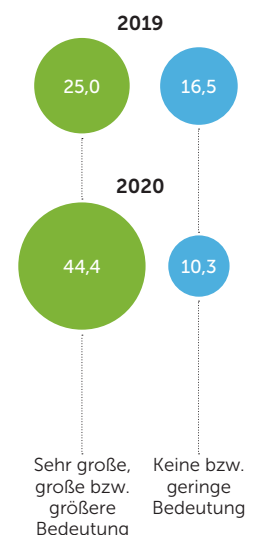
Wie weit ist Ihr Unternehmen bei RPA?

Angaben in Prozent. Basis: n = 361

	Gesamt- ergebnis	Ergebnis-Split nach Unternehmensgröße (Anzahl Mitarbeiter)		
		< 500	500–999	1.000 +
Mehr als 20 automatisierte Prozesse	2,5	0,0	2,9	4,1
Zwischen 11 und 20 automatisierte Prozesse	8,9	6,9	5,7	12,9
Zwischen 5 und 10 automatisierte Prozesse	6,9	5,9	7,6	6,8
Erste Roboter im Dauerbetrieb	6,4	5,0	7,6	6,1
Die ersten RPA-Pilotprojekte laufen oder sind abgeschlossen.	18,0	13,9	21,9	17,7
Erste RPA-Pilotprojekte sind angedacht.	24,4	26,7	29,5	20,4
Es besteht kein Bedarf an RPA.	14,4	16,8	12,4	14,3
Ist kein Thema für unser Unternehmen	11,4	16,8	10,5	8,2
Weiß nicht	7,2	7,9	1,9	9,5

Welchen Stellenwert hat RPA aktuell und im nächsten Jahr in Ihrem Unternehmen?

Angaben in Prozent. Basis: n = 268



Erhoffte Vorteile: mehr Umsatz, höhere Kosteneffizienz und zufriedene Kunden

Process Mining und Robotic Process Automation sollen greifbare Vorteile bringen. Rund 30 Prozent der Firmen wollen damit Umsatzsteigerungen erzielen, gut 29 Prozent die Kosteneffizienz verbessern. Doch auch eine höhere Agilität und Kundenzufriedenheit sind auf der Agenda zu finden.

Bemerkenswert ist, dass 33 Prozent der IT-Fachleute in RPA und Process Mining Mittel sehen, den Umsatz zu erhöhen. Das sehen aber nur 26 Prozent der Geschäftsführer so, also diejenigen, die für den wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens verantwortlich sind.

Dagegen erhoffen sich 38 Prozent der Geschäftsentscheider vom Einsatz dieser Technologien ein besseres Verständnis der Kunden und eine höhere Kundenzufriedenheit.

Diese Faktoren spielen dagegen nur für 27 Prozent der IT-Fachkräfte und nur für 19 Prozent der Fachabteilungen eine Rolle. Die Abstimmung innerhalb der Unternehmen bezüglich der Zielsetzung von Process Mining und RPA ist offenkundig verbesserungsbedürftig.

Knapp ein Viertel der Befragten (jeweils 23 Prozent) versprechen sich eine höhere Transparenz, eine Beschleunigung von Prozessen und eine Entlastung der IT.

Insbesondere kleinere Unternehmen (unter 500 Mitarbeiter) wollen mithilfe von RPA und Process Mining agiler werden (27 Prozent) und Prozesse besser verstehen (30 Prozent).

Welche Vorteile erhoffen Sie sich durch Process Mining und RPA?

Mehrfachnennungen möglich. Angaben in Prozent. Top-8-Nennungen. Basis: n = 361

	Gesamt- ergebnis	Ergebnis-Split nach Funktion im Unternehmen		
		GF/ Vorstand	IT-Leitung/ IT-Bereich	Fach- bereiche
Höherer Umsatz	29,6	26,3	33,1	30,5
Höhere Kosteneffizienz	29,1	27,3	33,9	26,6
Höhere Kundenzufriedenheit / besseres Kundenverständnis	26,9	38,4	27,4	18,8
Mehr Transparenz	22,7	20,2	21,0	26,6
Schnellere Prozesse	22,7	22,2	17,7	27,3
Entlastung der IT	22,7	26,3	27,4	16,4
Bessere Prozessstrukturierung	22,4	29,3	23,4	17,2
Digitalisierung der gesamten Kundenbeziehung (DCX)	21,6	20,2	28,2	17,2



Mangelhafte Datenintegration und fehlende Informationen über Lösungen sind größte Hürden

Für jeweils mehr als 20 Prozent der Befragten sind Probleme mit der Integration der Daten und zu wenige Informationen über Lösungen und Anbieter die größten Hürden, wenn sie Process Mining und Robotic Process Automation einsetzen wollen.

Den hohen Aufwand für Schulungen und Weiterbildungsmaßnahmen führen rund 19 Prozent der befragten Firmen an. Ebenso viele verweisen auf einen Mangel an einschlägigem Know-how auf dem Markt.

Vor allem mittelständische Firmen (500 bis 999 Mitarbeiter) haben damit zu kämpfen, dass ihnen der Überblick über Lösungen bei RPA und Process Mining fehlt (26 Prozent). Für kleinere Unternehmen (20 Prozent) und große Unternehmen (18 Prozent) ist dies ein weniger markantes Problem.

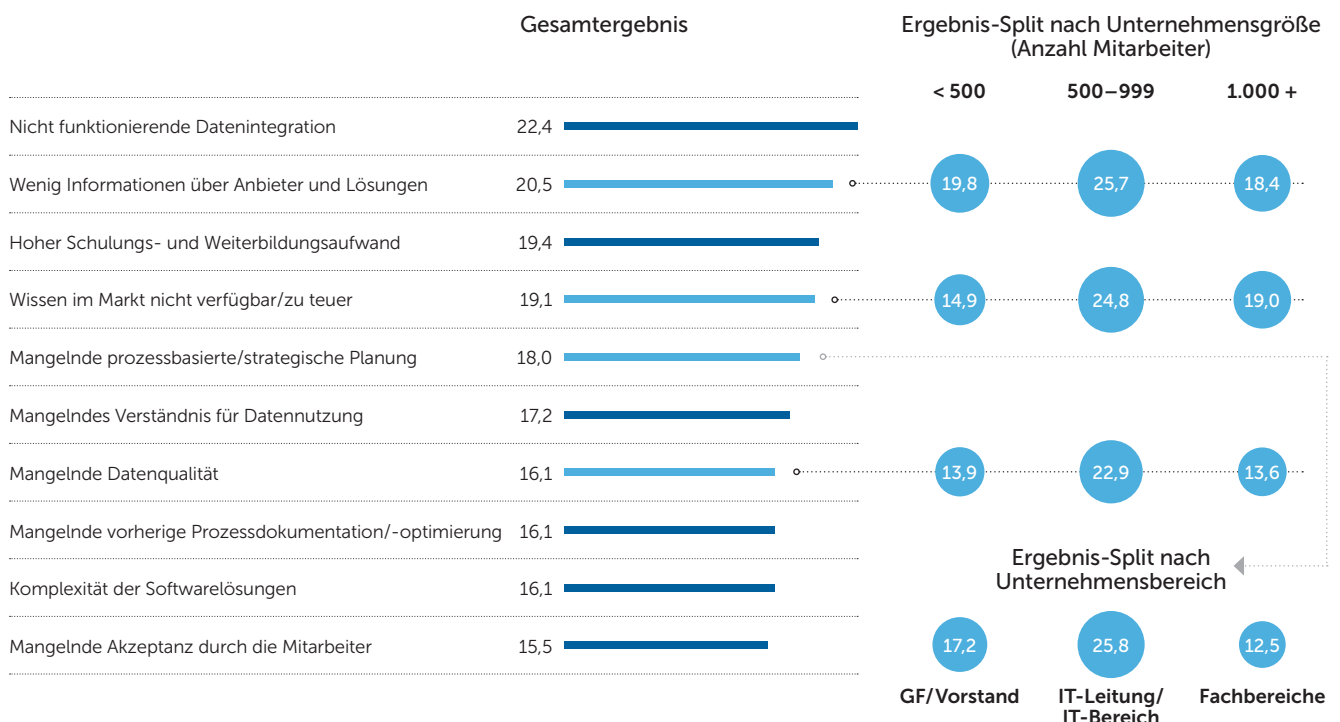
Auffallend ist, dass speziell mittelständische Firmen auch bei der mangelnden Datenqualität (23 Prozent) und einer unzureichenden prozessorientierten Planung und Strategie (27 Prozent) mehr Schwierigkeiten haben.

Insbesondere die IT-Abteilungen sehen bei Planung und Strategie Defizite (26 Prozent). Nur 17 Prozent der Geschäftsentscheider und 13 Prozent der Mitarbeiter in den Fachabteilungen teilen diese Einschätzung.

Die IT-Infrastruktur für Process Mining und RPA ist dagegen in fast 90 Prozent der Unternehmen vorhanden, ebenso die technischen „Skills“ (91 Prozent).

Was sind aus Ihrer Sicht die größten Herausforderungen für Process Mining und RPA?

Mehrfachnennungen möglich. Angaben in Prozent. Top-10-Nennungen. Basis: n = 361





Blue Prism Digital Workforce / RPA befreit Mitarbeiter von Routineaufgaben und schafft Zeit für Innovation

Als Pionier, Innovator und Marktführer im Bereich Robotic Process Automation (RPA) liefert Blue Prism dafür eine weltweit erfolgreiche Digital Workforce. Durch die Zusammenarbeit mit deutschen Partnern in Beratung, Vertrieb, Training und technischer Implementierung erhalten Kunden auf die verschiedensten Anfragen kompetente Antworten und Hilfe. Und die Partnerschaft mit führenden Cloud-Anbietern wie Microsoft, Google, AWS oder IBM macht Blue Prism einzigartig auf dem Markt für RPA-Anbieter.

Top in Sicherheit, Anpassbarkeit, Skalierbarkeit und Mitarbeiterzufriedenheit: In einer unabhängigen Kundenbefragung von Knowledge Capital Partners erreichte Blue Prism mit 96 Prozent

die höchste Kundenzufriedenheit. Die befragten Kunden sind besonders zufrieden mit der Plattform-Adaptability, Skalierbarkeit, Sicherheit und Mitarbeiterzufriedenheit.

Zufriedene Kunden: Zur aktuellen Kundenliste von Blue Prism in Deutschland gehören zahlreiche DAX-Kunden wie Commerzbank, Deutsche Bank, Siemens, Deutsche Telekom, Henkel Global und Schneider Electric sowie Unternehmen aus den unterschiedlichsten Branchen, darunter Automobil, Fertigung und Handel.

Blue Prism unterstützt seine Kunden auf dem Weg, Robotic Process Automation in ihre Strategie der digitalen Transformation einzubinden.

Herausgeber:

IDG Business Media GmbH

Lyonel-Feiningger-Str. 26
80807 München
Telefon: 089 36086 – 0
Fax: 089 36086 – 118
E-Mail: info@idg.de

Vertretungsberechtigter
York von Heimburg
Geschäftsführer

Registergericht
Amtsgericht München
HRB 99187

Umsatzsteueridentifikations-
nummer: DE 811 257 800

Weitere Informationen unter:
www.idg.de



INSIGHTS
INTENT &
ENGAGEMENT

Partner:

Blue Prism GmbH
Maximilianstraße 54
80538 München
Telefon: 089 26207586
E-Mail: info@blueprism.com
Web: www.blueprism.com

**Studienkonzept /
Fragebogenentwicklung:**
Matthias Teichmann,
IDG Research Services

**Endredaktion /
CvD Studienberichtsband:**
Mareile Reisch, Hamburg

Analysen / Kommentierungen:
Bernd Reder, München

**Umfrageprogrammierung
und Ergebnisauswertungen:**
Armin Rozsa,
IDG Research Services

**Hosting / Koordination
Feldarbeit:**
Armin Rozsa,
IDG Research Services

Artdirector:
Daniela Petrini, Reutte

Umschlagkonzept:
Sandra Schmitt, IDG Research
Services (unter Verwendung
eines Farbfotos für Vorder- und
Rückseite von © shutterstock.
com / PopTika)

Lektorat:
Dr. Renate Oettinger,
München

Druck:
Peradruck GmbH
Hofmannstr. 7b
81379 München

Ansprechpartner:
Matthias Teichmann
Director Research
IDG Research Services
Telefon: 089 36086 – 131
mteichmann@idg.de