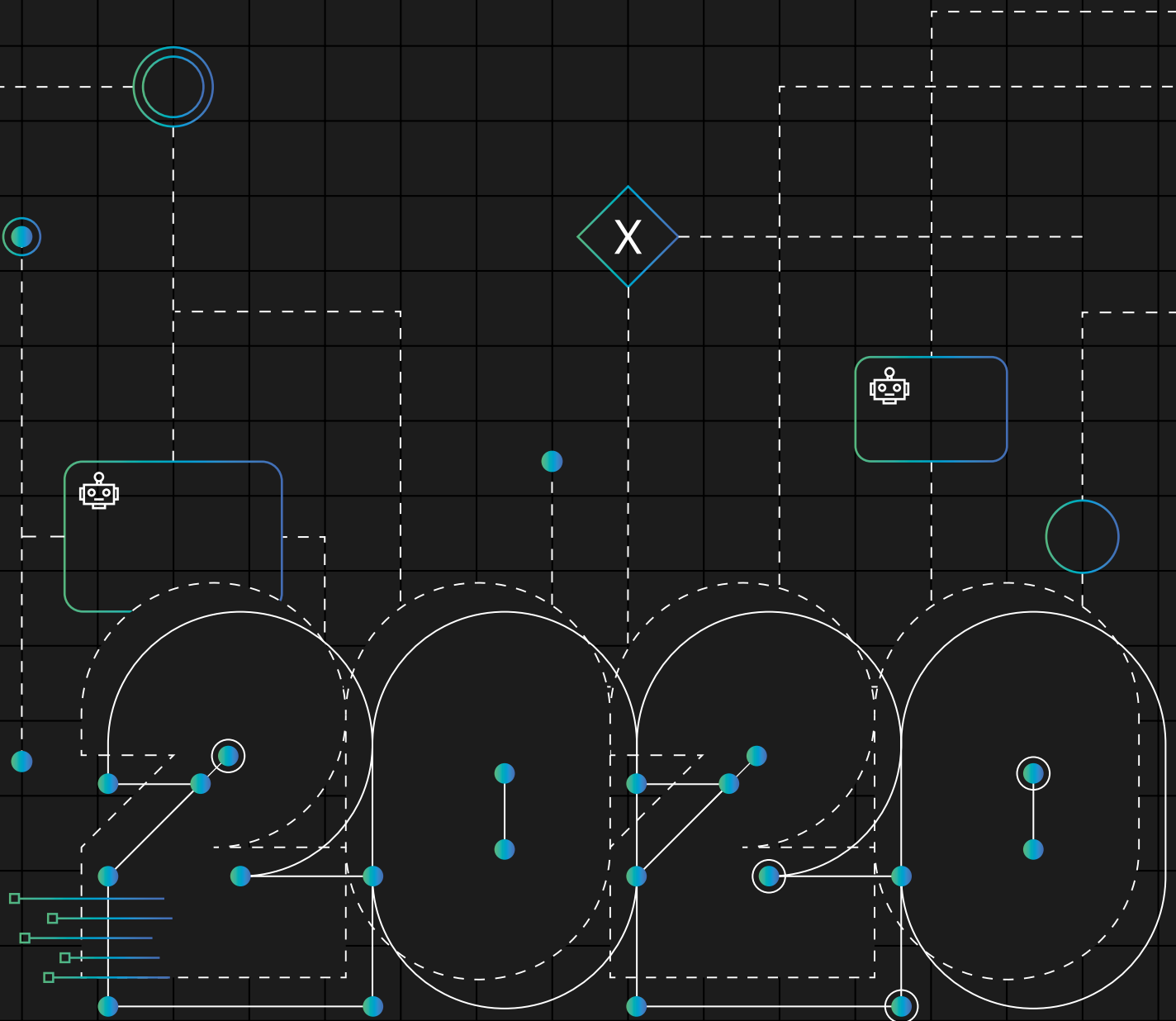


STAND DER PROZESSAUTO MATISIERUNG



INHALT

Überblick	3
Prozessautomatisierung, das Gebot der Stunde in Sachen Digitalisierung	4
Prozessautomatisierung als Motor für Wachstum und Effizienz	5
Kein Unternehmensbereich mehr ohne Prozesse	6
Prozesse sind allgegenwärtig	8
Prozessautomatisierung bietet viele Einsatzmöglichkeiten	9
Die Investitionen in Prozessautomatisierung steigen	10
COVID-19 erhöht den Druck zur Prozessautomatisierung	11
Die Prozessautomatisierung ist auf dem Vormarsch	12
Die Herausforderungen der Prozessautomatisierung	13
Unternehmen droht der Ausfall kritischer Geschäftsprozesse, Gewinneinbußen und Vertrauensverlust	14
Prozessautomatisierung mit RPA bedeutet schnelle Ergebnisse, birgt aber auch Risiken.....	15
Die Verbreitung von Center of Excellence zeigt das wachsende Interesse an Prozessautomatisierung in Softwareunternehmen	16
Fazit.....	17
Grundlagen der Studie	18
Über Camunda.....	20

| ÜBERBLICK

Aktuelle Marktanforderungen zwingen Unternehmen zu einer Erhöhung ihrer Schlagzahl beim Thema Digitalisierung. Dazu gehört insbesondere die Umstellung auf eine zeitgemäße Softwarearchitektur. Diese soll einerseits Cloud, Microservices und mobile Anwendungen unterstützen, in Zeiten von Remote-Arbeit aber auch Störungen in Abläufen ausgleichen, indem sie bisher manuell durchgeführte Tätigkeiten, beispielsweise durch den Einsatz von RPA-Bots, automatisiert.

Das hat dazu geführt, dass sich Prozessautomatisierung zum Dreh- und Angelpunkt der Digitalisierung und bedeutenden Treiber für Innovation entwickelt hat. Durch die Automatisierung ihrer Prozesse können Unternehmen alle Bereiche straffen und so ihren Kundenservice verbessern, während sie gleichzeitig Kosten senken und das Firmenwachstum fördern.

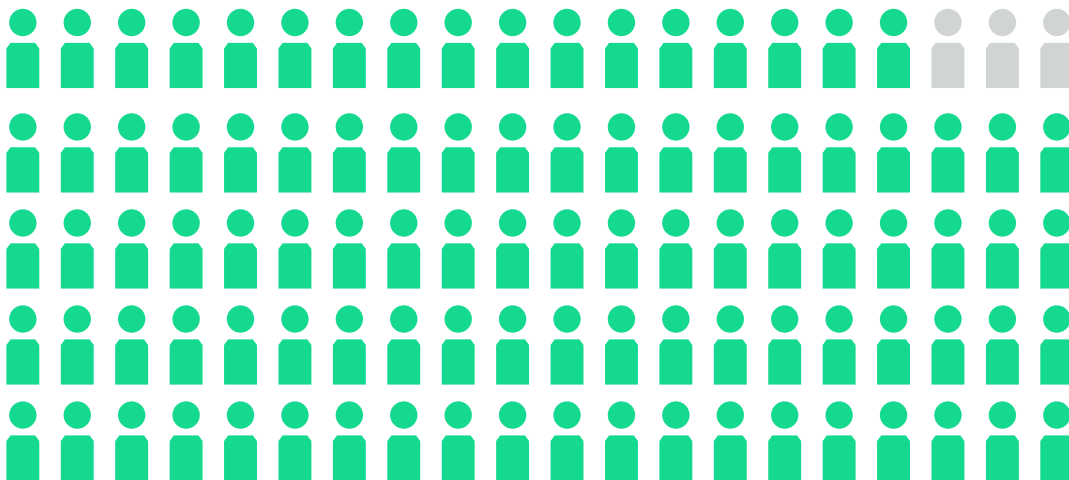
Camunda hat dies zum Anlass genommen, eine Studie zum Stand der Prozessautomatisierung durchführen zu lassen. Vierhundert IT-Entscheider aus den USA und Europa vermitteln darin ein Bild über den Umsetzungsgrad der Automatisierung in ihren Unternehmen, aktuelle Trends, aber auch Herausforderungen und Verbesserungsmöglichkeiten. Die Studie zeigt, dass Prozessautomatisierung für die Mehrzahl der Unternehmen zur Verbesserung ihres Service-Angebots führt und sich allgemein geschäftsfördernd auswirkt. Sie nennt jedoch auch Herausforderungen. Denn der Bedarf an Automatisierung steht einer Vielzahl neuer Technologien, Infrastrukturen und Anwendungsfällen gegenüber. Diese Tatsache kann störungsanfällige Geschäftsprozesse, mangelnde Übersicht über Schwachstellen, Kostenexplosion und schlimmstenfalls eine Abwanderung von Kunden und Wachstumseinbußen nachsichziehen.

Zu guter Letzt liefert die Studie Mitarbeitern in der Prozessautomatisierung neue Erkenntnisse und Eckdaten zu typischen Anwendungsfällen, Deployment-Strategien und dem innerbetrieblichen Adaptionsprozess.

PROZESSAUTOMATISIERUNG, DAS GEBOT DER STUNDE IN SACHEN DIGITALISIERUNG

Nahezu alle (97%) der Entscheider in der IT-Branche sind sich darüber einig, dass Prozessautomatisierung ein wesentlicher Faktor für die Digitalisierung ist.

Prozessautomatisierung wird als entscheidender Treiber für Innovation und bedeutender Faktor für den Geschäftserfolg genannt.



97%

Prozessautomatisierung ist ein entscheidender Faktor beim Thema Digitalisierung

Frage: Inwieweit stimmen Sie mit dieser Aussage überein? [400]
Die Grafik zeigt die Anzahl der Personen, die dieser Aussage zustimmen.

PROZESSAUTOMATISIERUNG ALS MOTOR FÜR WACHSTUM UND EFFIZIENZ

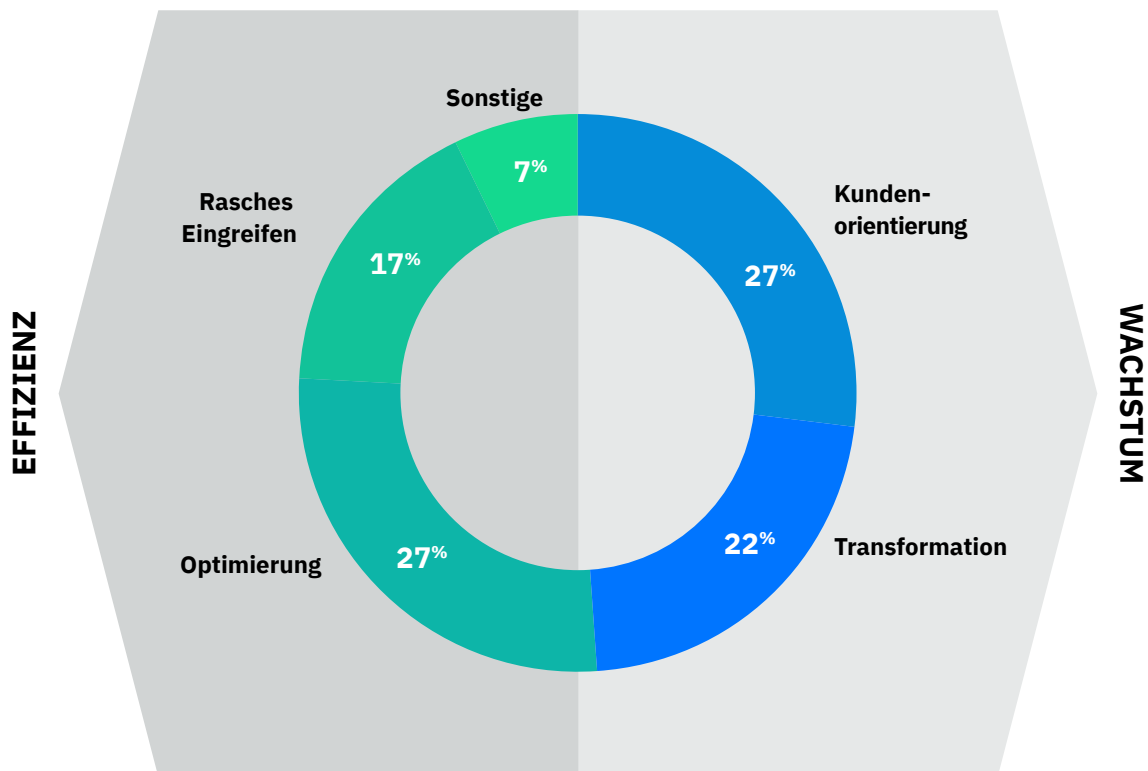
Die Ergebnisse der Studie zeigen, dass Prozessautomatisierung gleichermaßen auch einen Motor für Wachstum und Effizienz darstellt.

einen unmittelbaren Beitrag zum Unternehmenserfolg, indem sie Nutzererfahrung und Leistungsangebot verbessert.

Etwa die Hälfte (49%) aller Prozessautomatisierungsinitiativen zielen auf das Unternehmenswachstum ab. Laut der Befragten leistet die Prozessautomatisierung demnach

Die andere Hälfte der Prozessautomatisierungsinitiativen dienen der Optimierung (27%) sowie der Effizienzsteigerung, z.B. durch ein rascheres Eingreifen bei akuten Störfällen (17%).

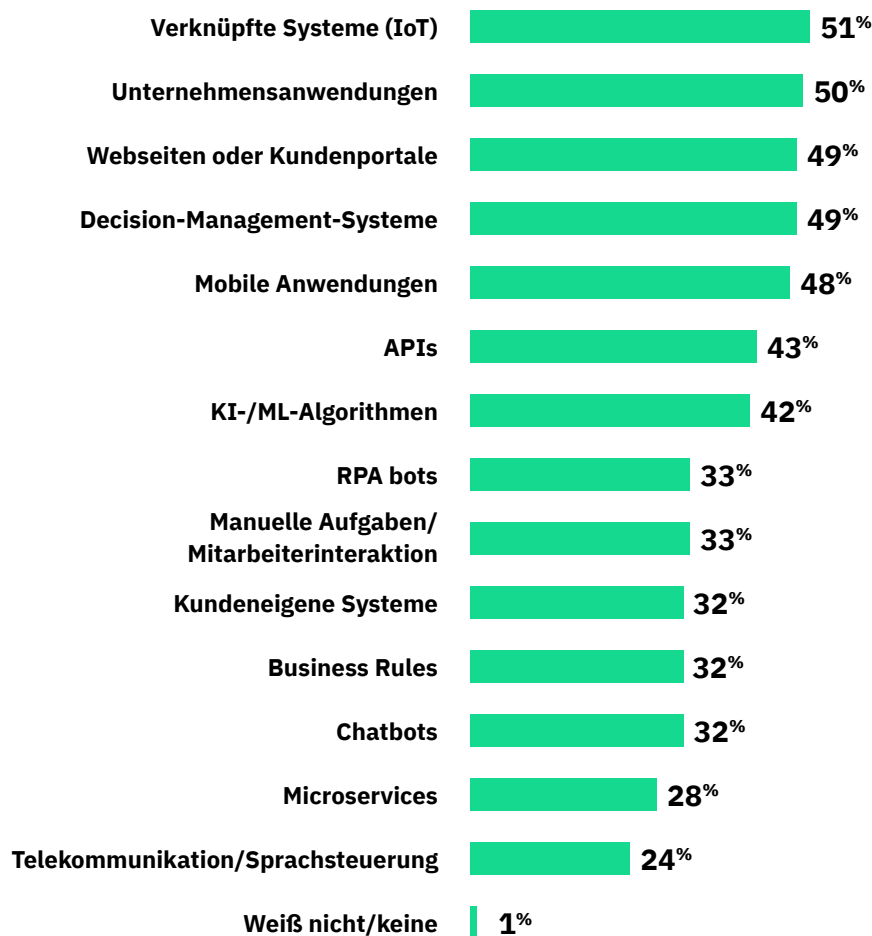
Beweggründe für Prozessautomatisierung



Frage: Wenn Sie alle bisherigen (Ihnen bekannten) Prozessautomatisierungsinitiativen Ihres Unternehmens berücksichtigen: zu jeweils wie viel Prozent fallen sie Ihrer Ansicht nach in die folgenden Kategorien? [400]
Die Grafik zeigt den durchschnittlichen Prozentsatz.

KEIN UNTERNEHMENS- BEREICH MEHR OHNE PROZESSE

Prozesse sind komplex und bestehen aus einer Vielzahl technologieübergreifender Schritte, Komponenten und Systeme. Ein einzelner Prozess umfasst dabei im Allgemeinen fünf unterschiedliche Komponenten.



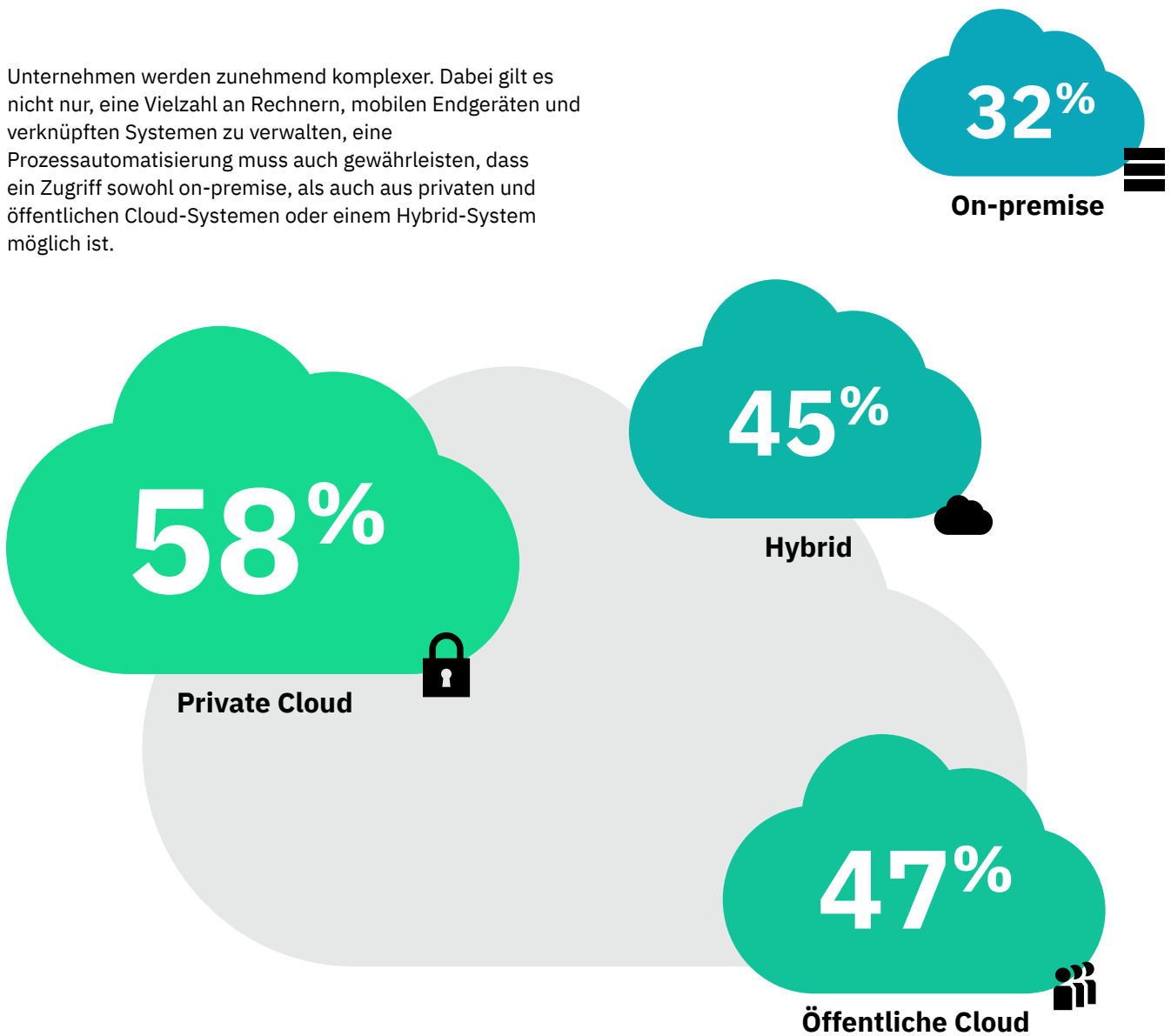
Frage:
Welche der folgenden Komponenten werden in Ihrem Unternehmen bei einer Prozessautomatisierungsimplementierung üblicherweise miteinbezogen? [400]



Frage:
Welche der folgenden Komponenten werden in Ihrem Unternehmen bei einer
Prozessautomatisierungsimplementierung üblicherweise miteinbezogen? [400]

PROZESSE SIND ALLGEGENWÄRTIG

Unternehmen werden zunehmend komplexer. Dabei gilt es nicht nur, eine Vielzahl an Rechnern, mobilen Endgeräten und verknüpften Systemen zu verwalten, eine Prozessautomatisierung muss auch gewährleisten, dass ein Zugriff sowohl on-premise, als auch aus privaten und öffentlichen Cloud-Systemen oder einem Hybrid-System möglich ist.

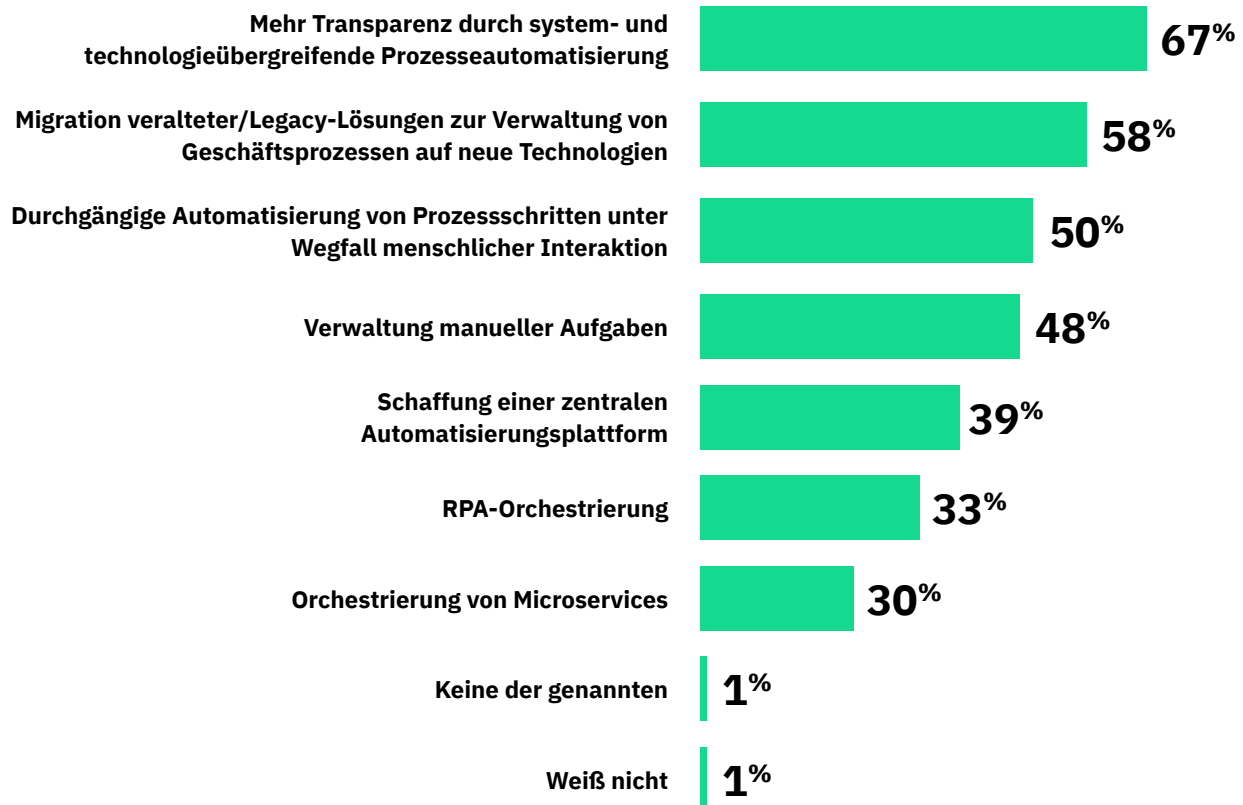


Frage:
Welches Szenario entspricht der Infrastruktur Ihres Unternehmens in Bezug auf Prozessautomatisierung am ehesten? [400]

PROZESSAUTOMATISIERUNG BIETET VIELE EINSATZMÖGLICHKEITEN

Prozessautomatisierung kann für viele unterschiedliche Anwendungsfälle genutzt werden.

So machen Unternehmen beispielsweise ihre gesamten Prozessabläufe damit sichtbar oder ersetzen manuelle Tätigkeiten.



Frage:
Wofür nutzt Ihr Unternehmen Prozessautomatisierung gegenwärtig? [400]

DIE INVESTITIONEN IN PROZESSAUTOMATISIERUNG STEIGEN

Die zunehmende Verbreitung von Remote-Arbeit und das rasche Aufkommen neuer Geschäftsmodelle sind weitere Indikatoren für den wachsenden Bedarf an Prozessautomatisierung.

Gleichzeitig erhöht auch der Wunsch nach immer effizienteren Dienstleistungen den Druck auf Unternehmen, in Prozessautomatisierung zu investieren.

84%

...planen, mehr in Prozessautomatisierung zu investieren

Marktkräfte als Treiber der Prozessautomatisierung

Der makroökonomische Zugzwang durch starken Wettbewerb und veränderte Arbeitsbedingungen befeuert den digitalen Wandel.



80%

Da weniger Mitarbeiter vor Ort sind, muss mehr automatisiert werden



91%

Die Pandemie hat das Zusammenspiel zwischen IT und anderen Unternehmensbereichen bezüglich der Behebung von Problemen verbessert

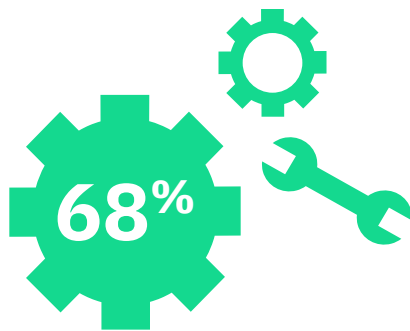
Fragen:

Was sind die drei wichtigsten Treiber für die Prozessautomatisierung in Ihrem Unternehmen?
Plant Ihr Unternehmen, die Investition im Bereich Prozessautomatisierung in den nächsten 24 Monaten auszuweiten, beizubehalten oder zu verringern? [400]

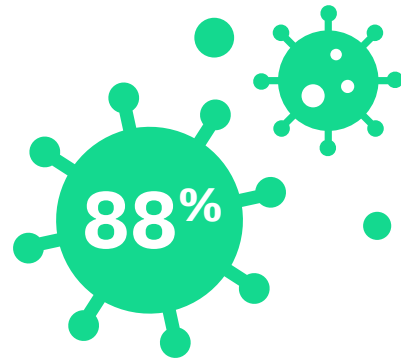
COVID-19 ERHÖHT DEN DRUCK ZUR PROZESSAUTOMATISIERUNG

Die rasche Reaktion von Unternehmen auf die Corona-Pandemie führte in vielen Fällen zu einer schnelleren Umsetzung geplanter Prozessautomatisierungsprojekte.

Stand der Prozessautomatisierung 2020
Störungen in Abläufen haben zudem plötzlich Fehler in Prozessen sichtbar gemacht, die durch eine Prozessautomatisierung behoben werden konnten.



...sagen, dass Remote-Arbeit in ihrem Unternehmen zu Ausfällen kritischer Prozesse geführt hat



...sagen, dass IT-Projekte aufgrund der Pandemie gestartet wurden

Fragen:

Welche der folgenden IT-Projekte, falls zutreffend, wurden aufgrund der Pandemie gestartet oder beschleunigt?

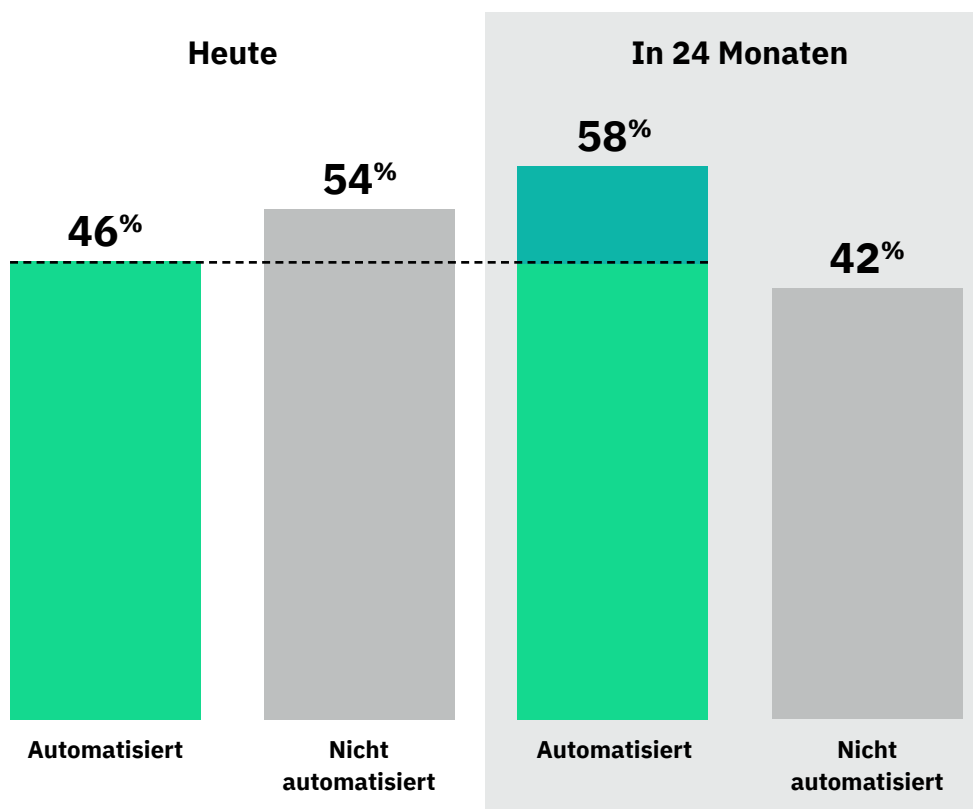
Inwieweit stimmen Sie mit diesen Aussagen überein?

Die Grafik zeigt den Prozentsatz der Befragten, die mit den gezeigten Aussagen übereinstimmen [400]

DIE PROZESSAUTOMATISIERUNG IST AUF DEM VORMARSCH

Laut der Befragten sind durchschnittlich bereits fast die Hälfte (46%) aller Prozesse in ihren Unternehmen automatisiert.

Innerhalb der nächsten 24 Monate soll diese Zahl sogar auf 58% ansteigen.



Fragen:

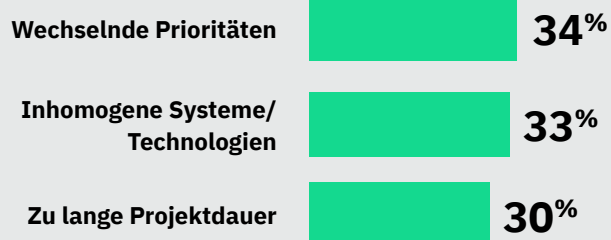
Etwa wie viel Prozent der Prozesse in Ihrem Unternehmen sind, Ihres Erachtens nach, zum jetzigen Zeitpunkt bereits automatisiert?

Etwa wie viel Prozent der Prozesse in Ihrem Unternehmen werden, Ihres Erachtens nach, innerhalb der nächsten 24 Monate automatisiert sein? Die Grafik zeigt den Durchschnittswert. [400]

DIE HERAUSFORDERUNGEN DER PROZESSAUTOMATISIERUNG

Fast alle (88%) der IT-Entscheider sahen sich im Laufe ihres letzten Prozessautomatisierungsprojekts mit Herausforderungen konfrontiert. Dabei wurden vor allem technische Umsetzung, Organisation und Projektmanagement sowie inhomogene Infrastrukturen genannt.

Top 3 Herausforderungen bei der Prozessautomatisierung



Fast 90% der Befragten sprachen von Herausforderungen bei Prozessautomatisierungsprojekten

Frage:

Wenn Sie an Ihr letztes Prozessautomatisierungsprojekt denken, was, falls zutreffend, waren dabei die größten Herausforderungen? [400]

UNTERNEHMEN DROHT DER AUSFALL KRITISCHER GESCHÄFTSPROZESSE, GEWINNEINBUßEN UND VERTRAUENSVERLUST

Wenn es um die Verbesserung bereits automatisierter Prozesse oder das Erkennen von Mustern und Schwachstellen geht, setzen viele Unternehmen nach wie vor auf manuelles oder uneinheitliches Reporting, oft sogar ohne Einsatz nachvollziehbarer Kennzahlen. Ein Mangel an Transparenz und

strategischem Überblick können jedoch schnell zu einem unbemerkten Ausfall kritischer Geschäftsprozesse führen, mit negativen Auswirkungen auf Gewinn und Ruf des Unternehmens.

In vielen Unternehmen fehlen Sichtbarkeit und Warnsysteme



58%

...werten regelmäßig
Prozess-Reports aus

55%

...verwenden
Echtzeitanalysen

48%

...prüfen regelmäßig
technische Protokolle

25%

...nutzen manuelle
Ad-hoc- Auswertungen

Frage:

Wie, falls zutreffend, prüft Ihr Unternehmen bereits automatisierte Prozesse auf potenzielle Verbesserungen, Muster und Schwachstellen? [400]

PROZESSAUTOMATISIERUNG MIT RPA BEDEUTET SCHNELLE ERGEBNISSE, BIRGT ABER AUCH RISIKEN



77%

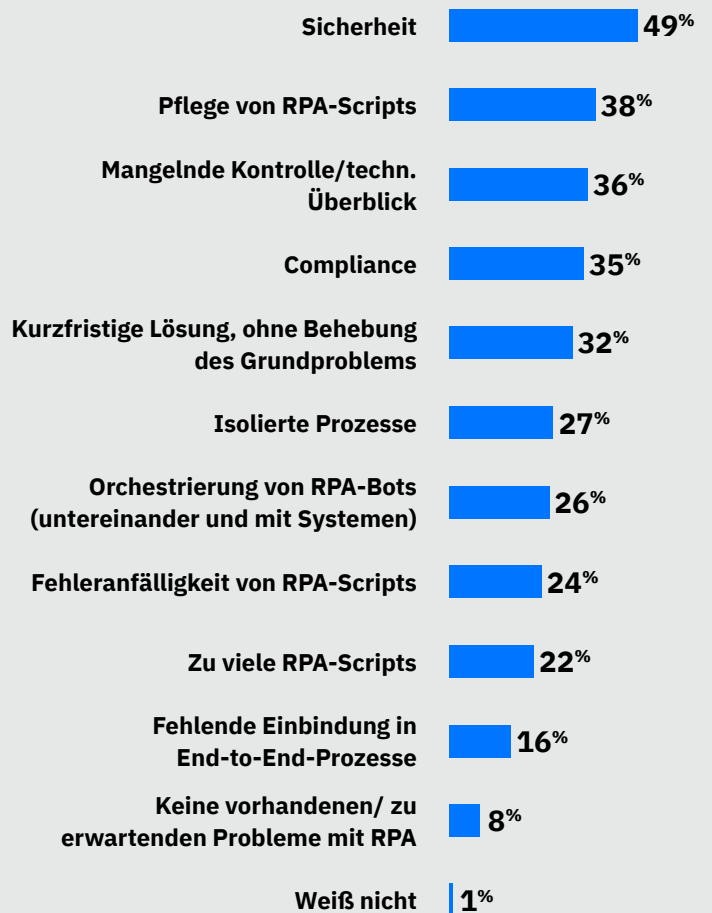
...nutzen RPA



91%

... nennen Probleme mit RPA in folgenden Bereichen

Während 65% der Befragten, die RPA einsetzen, eine schnellere Automatisierung angaben, verwies die Mehrheit der Befragten (91%) auf Probleme bei Sicherheit, Pflege, Kontrolle und Einhaltung von Standards. Es sei eine kurzfristige Lösung, die jedoch das Grundproblem nicht beheben würde.



Fragen:

Welche der folgenden Aussagen beschreibt die Verwendung von Robotic Process Automation (RPA) in Ihrem Unternehmen am besten?

Welche Probleme, falls zutreffend, gibt es bei der Bereitstellung von RPA?

Welche Vorteile, falls zutreffend, sieht/verspricht sich Ihr Unternehmen durch RPA?

Basierend auf der Anzahl der Befragten, deren Unternehmen RPA verwenden oder innerhalb der nächsten 24 Monate verwenden werden. [336]

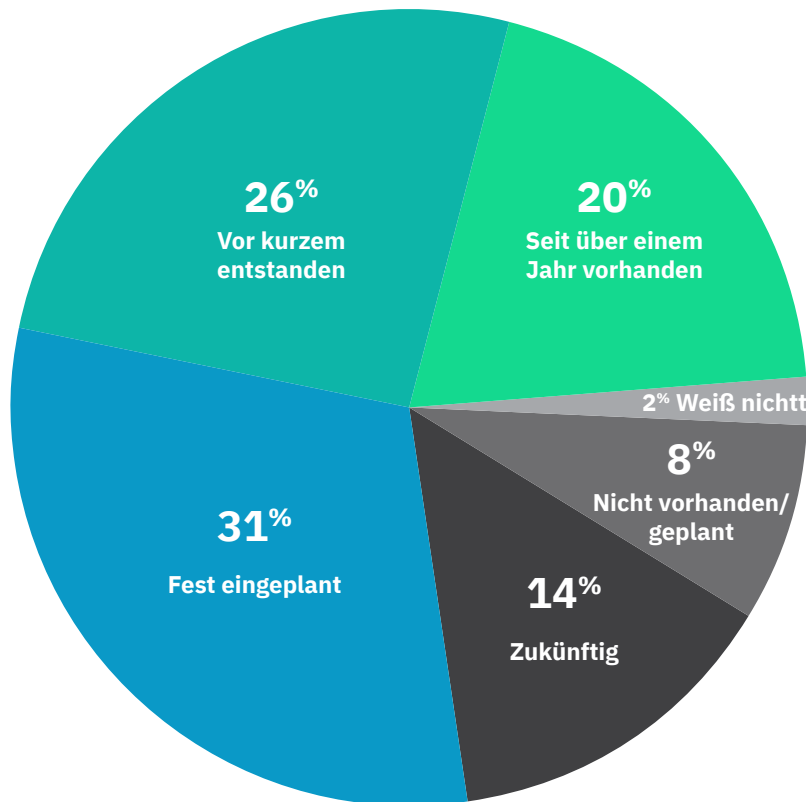
DIE VERBREITUNG VON CENTER OF EXCELLENCE ZEIGT DAS WACHSENDE INTERESSE AN PROZESSAUTOMATISIERUNG IN SOFTWAREUNTERNEHMEN

76% der Befragten verfügen bereits über ein eigenes Center of Excellence oder sind dabei, eins zu schaffen.

Center of Excellence begleiten Unternehmen bei der Prozessautomatisierung in Form von Anleitung, fachlicher Beratung, Best Practices und Schulungen.

Unternehmen setzen zunehmend auf Center of Excellence für die betriebsweite Umsetzung von Prozessautomatisierungsprojekten. Lag ihre Zahl vor einem Jahr noch bei 20%, sind es dieses Jahr bereits 46%, mit einer erwarteten Steigerung um weitere 31%.

Centers of Excellence gewinnen an Bedeutung



Verfügt Ihr Unternehmen über ein Center of Excellence, das sich auch mit Prozessautomatisierung befasst (Business Process Management (BPM), RPA, etc.)? Die gezeigten Prozentzahlen ergeben durch Rundung mehr als 100%. [400]

STATUS DER PROZESSAUTOMATISIERUNG 2020 - FAZIT

1

Prozessautomatisierung ist für eine erfolgreiche Digitalisierung unerlässlich. Sie ist bereits fester Bestandteil der IT-Strategie vieler Unternehmen; diesbezügliche Investitionen steigen.

2

Prozesse sind komplex; ihre Automatisierung umfasst viele einzelne Bausteine über verschiedene Technologien hinweg.

3

Unternehmen beschleunigen die Prozessautomatisierung durch gesteigerte Investitionen.

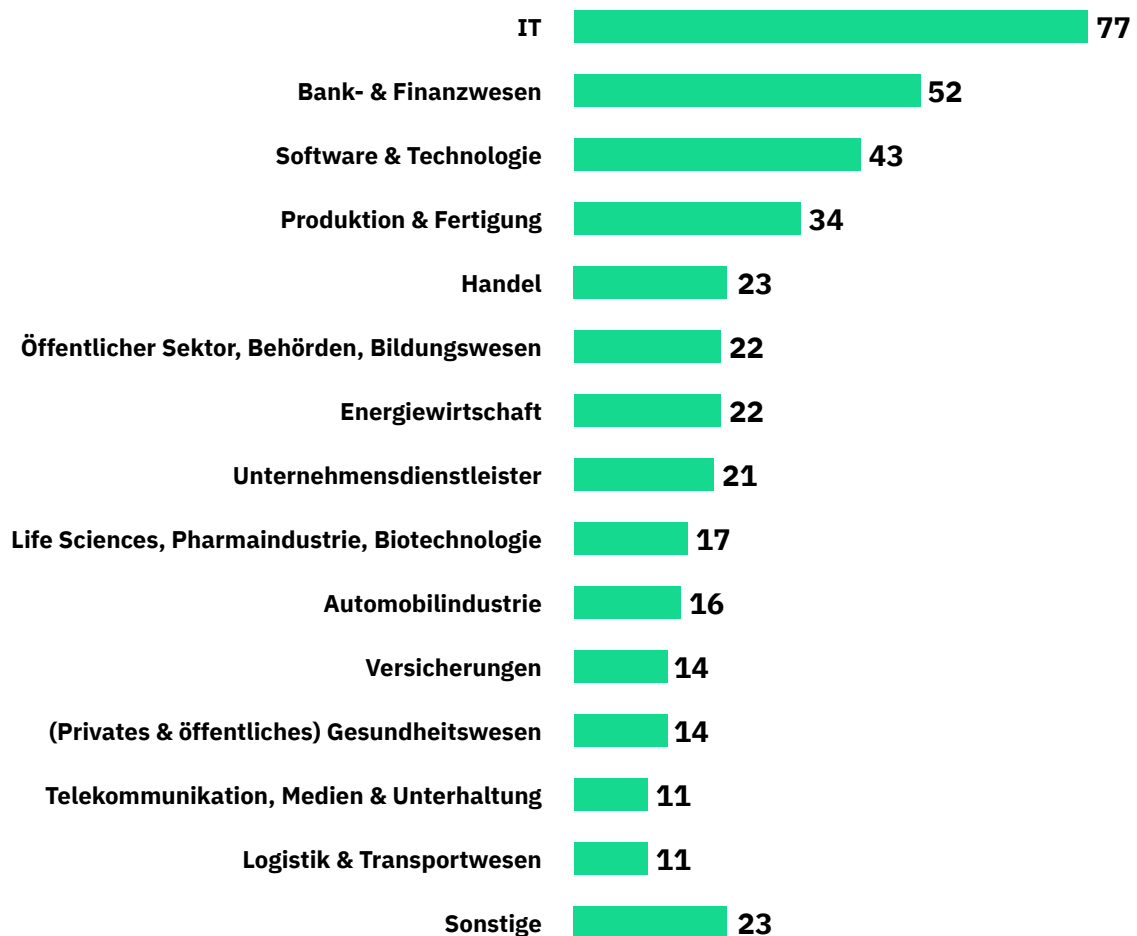
4

Mit zunehmender Zahl der Implementierungen werden Transparenz und Erfolgsmessungen oft zur Herausforderung für viele Unternehmen, was sich geschäftsschädigend auswirken kann.

GRUNDLAGEN DER STUDIE

400 IT-Entscheidungsträger und Experten für Prozessautomatisierung der mittleren und gehobenen Führungsebene, Softwarearchitekten und Ingenieure aus Nordamerika und Europa nahmen an der Studie teil.

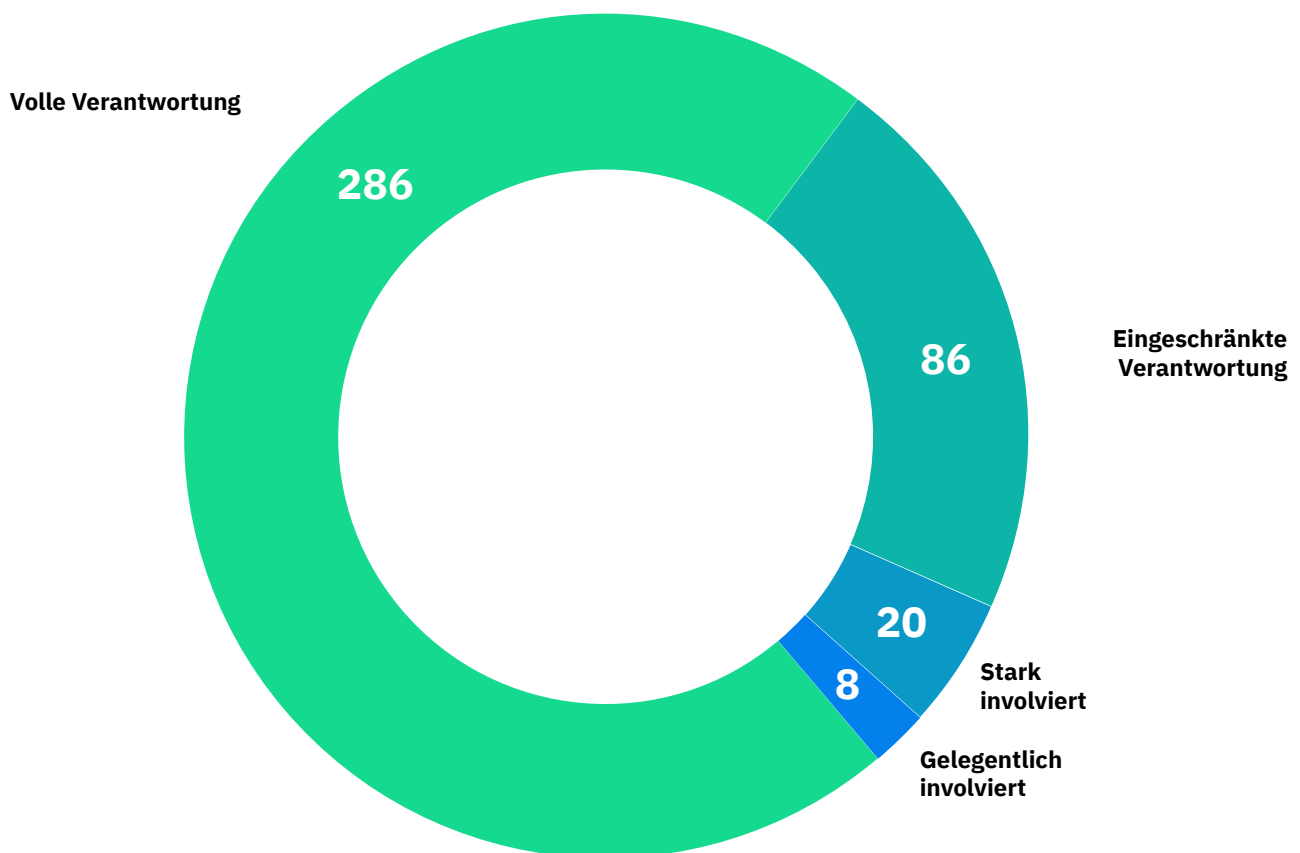
Branchen



Zahl der Mitarbeiter



Rolle im Bereich Prozessautomatisierung



Quelle: Umfrage durch Vanson Bourne, im Auftrag von Camunda, August-September 2020

ÜBER CAMUNDA

Camunda ist der führende Anbieter in der Prozessorchestrierung. Unsere Software orchestriert komplexe Geschäftsprozesse zwischen Menschen, Systemen und Geräten und unterstützt hunderte Unternehmen wie die Atlassian, Deutsche Bahn oder Deutsche Telekom bei deren digitaler Transformation.

Camunda bringt Fachbereiche und IT mit Hilfe des BPMN-Standards zusammen, um gemeinsam geschäftskritische Kernprozesse zu definieren und zu automatisieren. Dadurch erreichen unsere Kunden die notwendige Geschwindigkeit, Skalierbarkeit und Resilienz, um ihre Wettbewerbsfähigkeit in zunehmend digitalisierten Märkten zu sichern.

Weitere Informationen finden Sie unter camunda.de.

