

Intelligent Process Automation in Deutschland 2022

Prozessautomatisierung effizient und wirtschaftlich umsetzen



Prozessautomatisierung beschleunigt das Lösen von Business-Herausforderungen

Die Automatisierung von Geschäftsprozessen und von Abläufen in der Informationstechnologie ist für immer mehr Unternehmen ein wichtiger Lösungsansatz, um Wertschöpfungsketten optimieren und beschleunigen zu können. Wir sehen immer mehr Unternehmen, die Prozessautomatisierung in einer wachsenden Zahl von Geschäftsbereichen punktuell nutzen. Die unternehmensweite Durchdringung der Geschäftsbereiche ist allerdings noch nicht gegeben und bei der Nutzung der verfügbaren Tools und Lösungen liegt noch Potenzial brach. Das wird sich mittelfristig ändern.

IDC hat im März 2022 eine primäre branchenübergreifende Marktbefragung von 201 Entscheidern durchgeführt, um Einblicke in die Pläne, Herausforderungen und Erfolgsfaktoren von deutschen Unternehmen beim Thema Geschäftsprozessautomatisierung zu erhalten.

Die Resultate der Umfrage belegen, dass viele Unternehmen ihre Budgets für Automatisierung erhöhen und damit auf einen steigenden Bedarf reagieren. Dieser Bedarf an mehr Geschäftsprozessautomatisierung spiegelt klar das geschäftliche Umfeld wider, in dem wir aktuell agieren, und die Business-Prioritäten, die es zu lösen gilt: Hierzu zählen die Senkung der Betriebs- und Produktkosten (32 %), die Verbesserung der Leistung der Mitarbeiter sowie die Gewinnung und Entwicklung von Talenten (31 %), die Verbesserung der Nachhaltigkeit (30 %) sowie die Modernisierung von Prozessen (29 %).

Intelligente Prozessautomatisierung erweitert das Automatisierungspotenzial beträchtlich

Nun ist Automatisierung kein neues Thema. Technologisch hat sich allerdings in den vergangenen fünf Jahren vieles getan. Neben der klassischen Robotic Process Automation (RPA) erhöht intelligente Prozessautomatisierung (IPA) das Potenzial der Automatisierung erheblich. Intelligente Prozessautomatisierungssoftware ist ein Portfolio von Technologien, die zur Umstrukturierung, Integration, Orchestrierung und Automatisierung von Geschäftsabläufen und den damit verbundenen Prozessen eingesetzt werden. Damit ist es möglich, Prozesse in Prozessketten zusammenzufassen und miteinander agieren zu lassen. Entscheider in den Unternehmen sollten Geschäftsprozessautomatisierung in der gesamten Breite der technologischen Möglichkeiten und der vielfältigen Lösungsansätze in den Fachabteilungen und der IT betrachten.

Fünf Ratschläge für mehr Qualität bei RPA und IPA

Nachfolgend hat IDC fünf Ratschläge formuliert, die aktuelle Trends im Kontext der Prozessautomatisierung berücksichtigen. Diese fünf Ratschläge geben Ihnen Anregungen und Impulse für die weiteren Planungen Ihrer Automatisierungsstrategie.

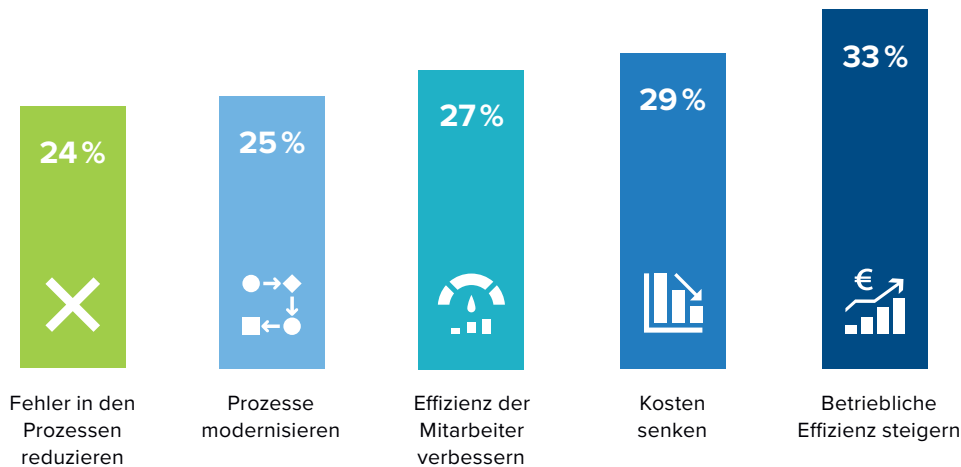
Ratschlag 1: Definieren Sie Ihren Automatisierungs-Business-Case sehr präzise

Automatisierung erscheint auf den ersten Blick als ein klar umrissener Lösungsansatz. Das ist auch richtig. Aber ein zweiter Blick zeigt sehr schnell die große Bandbreite des Themas, die von der Erledigung von wiederkehrenden Tätigkeiten mit hohem Volumendurchsatz durch einfache Bots, beispielsweise im Rechnungswesen, bis zum Umsetzen komplexer Prozessketten unter Nutzung von künstlicher Intelligenz reicht. Mit der Automatisierung von Aufgaben im Rechnungswesen haben viele Entscheider bereits frühzeitig begonnen. Dessen ungeachtet besteht auch hier weiteres Potenzial, denn Prozesse ändern sich in der Regel nach drei bis fünf Jahren und müssen dann überarbeitet oder ersetzt werden. Wie die Studie zeigt, werden sich die Entscheider aktuell verstärkt der Automatisierung von IT-Prozessen, Kundendienst und Support sowie von Produktionsprozessen widmen. Unabhängig von Ihren Automatisierungsschwerpunkten ist festzustellen, dass der Bedarf an mehr Geschäftsprozessautomatisierung und vor allem intelligenter Prozessautomatisierung das geschäftliche Umfeld widerspiegelt, in dem die Entscheider aktuell agieren. Die Treiber der Automatisierung gehen in hohem Maße Hand in Hand mit den Business-Prioritäten der Unternehmen.



76 % der Unternehmen **betonen, dass intelligente Prozessautomatisierung** die **Agilität** ihres Unternehmens **steigert.**

Abbildung 1: Herausforderungen bei Automatisierungsprojekten



N = 201 Unternehmen, Abbildung gekürzt
 Quelle: IDC Studie „Intelligente Prozessautomatisierung in Deutschland 2022“

Formulieren Sie den Business Case so präzise wie möglich – beispielsweise, ob die Steigerung der betrieblichen Effizienz oder Kostensenkung das primäre Ziel ist. Der Business Case sollte ein Ziel immer trennscharf benennen. Typischerweise profitieren auch weitere Ziele von der Umsetzung eines Business Cases. Diesen Aspekt sollte man bei der Planung immer berücksichtigen. So wird etwa das Thema Nachhaltigkeit auch im Kontext Automatisierung immer wichtiger, um nur ein Beispiel für das Zusammenwirken verschiedener Zielsetzungen und Nutzenaspekte zu nennen.

Ratschlag 2: Kommunizieren Sie die Automatisierungsziele offen und transparent

Die Prozessautomatisierung lässt sich in drei unterschiedliche Lösungsansätze unterteilen. Das sind die mitarbeiterfokussierte Automatisierung, die systemfokussierte Automatisierung und die entscheidungsfokussierte Automatisierung. Neben dem Business Case sind Offenheit und Transparenz sehr wichtige Aspekte für den Erfolg. Das gilt umso mehr, wenn es sich um ein Projekt der mitarbeiterfokussierten Automatisierung handelt, denn in diesen Fällen ist die Arbeitsplatzsicherheit immer wieder ein viel diskutiertes Thema. Aus diesem Grund sind eine frühzeitige Transparenz und eine Beteiligung der Mitarbeiter vor und während der Automatisierungsprojekte eine Voraussetzung für den Erfolg. Dienstleister und Implementierungspartner dürfen nicht als Rationalisierer, sondern müssen als Problemlöser verstanden und akzeptiert werden. Auch nach der Einführung der Lösung benötigen die Mitarbeiter Hilfestellungen und Unterstützung. Dieser Aspekt wird mitunter vernachlässigt, wie die Studie zeigt.

Ein Trend, den wir aktuell sehen, sind der Community-Gedanke und das stärkere Einbeziehen der Mitarbeiter in Low-Code-Angebote. Prüfen Sie die Relevanz solcher Angebote für Ihren Case.



59 % der Entscheider sagen, dass **Low Code im Zusammenhang mit Prozessautomatisierung stark an Relevanz** gewinnen wird.

Abbildung 2: Herausforderungen bei Automatisierungsprojekten

Mitarbeiter und Stakeholder

- Negative Auswirkungen auf Arbeitsplatzsicherheit
- Keine Mitarbeiterbeteiligung an Automatisierungsentscheidungen
- Mangelnde Schulung der Mitarbeiter
- Mangelndes Vertrauen in automatisierte Entscheidungen
- Fehlende Ressourcen für Support und Wartung

Technologie und Prozesse

- Zusätzliche Ausgaben für IT und IT-Services erforderlich
- Datenqualität und Datenverwaltung
- Lösungen an Compliance-Änderungen anpassen
- Lösungen sind zu teuer/ROI dauert zu lange
- Komplexität der Automatisierungswerkzeuge und Plattformen

N = 201 Unternehmen, maximal drei Nennungen
 Quelle: IDC Studie „Intelligente Prozessautomatisierung in Deutschland 2022“

Abbildung 2 zeigt noch weitere Herausforderungen bei der Planung und Umsetzung von Automatisierungsprojekten auf. Diese betreffen nicht nur die Bereiche Mitarbeiter und Entscheider, sondern auch Technologie und Prozesse. Hier wird immer wieder das Thema Kosten genannt. Das ist immer ein vieldiskutierter Aspekt. Aber wie wir bereits gezeigt haben, erhöhen zahlreiche Unternehmen – konkret 38 % – ihre Budgets für Automatisierung signifikant. Datenqualität und Datenmanagement sind weitere wesentliche Faktoren, die einer hohen Aufmerksamkeit bedürfen. Hier stellen wir immer wieder Probleme fest, beispielsweise bei der Auswahl der relevanten Daten und bei der Harmonisierung der Daten aus unterschiedlichen Quellen. Abschließend sei hier noch einmal darauf verwiesen, dass Herausforderungen und Hindernisse durch die IT, die Fachbereiche und die Prozessverantwortlichen gemeinsam angegangen und gelöst werden müssen.

Ratschlag 3: Treffen Sie die passende Lösungsauswahl

Die technologische Entwicklung schreitet in allen Automatisierungsbereichen zügig voran. Dabei lassen sich drei Entwicklungslinien feststellen. Die erste Linie umfasst RPA und die klassischen Bots. Hier dominieren weiterhin die unbeaufsichtigten Bots. Aber beaufsichtigte Bots und hybride Bots ermöglichen eine höhere Wertschöpfung in der Automatisierung.

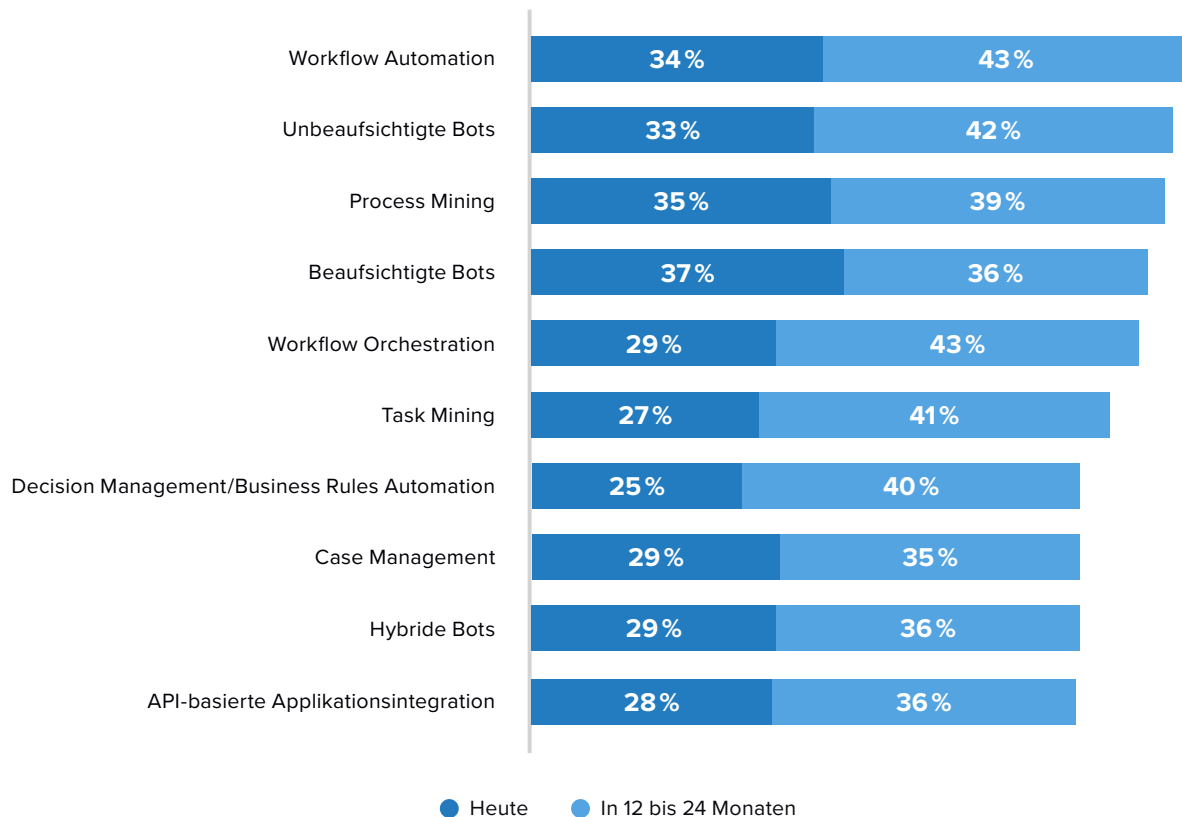
Beaufsichtigte Bots unterstützen als Element der Digital Workforce Mitarbeiter direkt bei der Abwicklung der Geschäftsprozesse, indem sie Arbeitsschritte in mehreren Systemen abarbeiten, um schneller Ergebnisse auch bei komplexen Abfragen zu liefern. Ihre Stärken liegen also in der Verringerung der Komplexität und der Erhöhung der Geschwindigkeit. Hybride Bots verfügen zusätzlich über Intelligenz und lernen permanent aus der Interaktion zwischen Kunden und Mitarbeitern.

Künstliche Intelligenz (KI) ist die zweite Entwicklungslinie. Der Einsatz von künstlicher Intelligenz gilt, wie in vielen anderen Bereichen, auch in der Prozessautomatisierung als wichtiges Tool zur Verbesserung und Modernisierung der Lösungen. Die Befragungsergebnisse bestätigen dies deutlich. Aktuell werden KI-Funktionen in verschiedenen Lösungen zur Geschäftsprozessautomatisierung genutzt. Am häufigsten ist das in der Dokumentenverarbeitung (36 %) und im automatisierten maschinellen Lernen (34 %) der Fall. KI-Funktionen werden von mehr als 30 % der Unternehmen genutzt, einige Unternehmen setzen KI in mehreren Lösungen ein. Die weitere Verbreitung und wachsende Qualität von Conversational AI basiert im Wesentlichen auf der technologischen Weiterentwicklung der künstlichen Intelligenz in Sprachverarbeitungssystemen.



Mehr als zwei Drittel der Unternehmen setzen künftig auf **intelligente Prozessautomatisierung.**

Abbildung 3: Top-10-Lösungen für intelligente Prozessautomatisierung



N = 201 Unternehmen; Abbildung gekürzt
 Quelle: IDC Studie „Intelligente Prozessautomatisierung in Deutschland 2022“

Intelligente Prozessautomatisierung ist die dritte Entwicklungslinie der Prozessautomatisierung, die die beiden anderen Entwicklungslinien aufnimmt und integriert. Sie ersetzt klassische RPA nicht, erweitert aber deren Nutzen deutlich. Neben der klassischen Robotic Process Automation erweitern Lösungen und Technologien wie Process Mining (35 %), Workflow Automation (34 %), Workflow Orchestration (29 %) und Case Management (29 %) das Potenzial der Automatisierung erheblich. Damit nähern sich RPA und Business Process Management (BPM) folgerichtig immer stärker an und ermöglichen intelligente Prozessautomatisierung. Eine weitere wichtige Komponente für die intelligente Prozessautomatisierung ist Process Mining. Hier geht es im Kern um ein faktenbasiertes Erkennen von Prozessabweichungen und Ineffizienzen in den Prozessen, um diese systematisch zu verbessern. Die Entscheider nutzen zwei grundlegende Einsatzszenarien: Das ist zum einen eine einmalige projektbasierte Nutzung, beispielsweise für die Planung von Prozessverbesserungen (49 %), zur Unterstützung der Prozessmodellierung individueller Prozesse (33 %) oder zur Unterstützung von Lösungsmigrationen (32 %). Zudem setzen Unternehmen Process Mining regelmäßig ein, beispielsweise für Audits (34 %), zur Problemerkennung (33 %), zum Performance Monitoring (32 %) oder zur permanenten Prozessoptimierung. Process-Mining-Projekte sind stark analytisch ausgerichtet und basieren auf agilen Ansätzen. Für erfolgreiche Process-Mining-Projekte benötigen Sie funktionsübergreifende Teams, die in der Lage sein müssen, Prozesse in ihrer Komplexität auf Basis der relevanten Quelldaten zu analysieren und richtige Ableitungen für die Verbesserung der Prozesse und zusätzliches Automatisierungspotenzial daraus abzuleiten. Diese vielfältigen Lösungsansätze erfordern zusätzliches Know-how bei den Prozessverantwortlichen und in der IT. Entwickeln Sie dieses Know-how bei komplexen Szenarien im Vorfeld, um eine reibungslose Projektabwicklung ermöglichen zu können und um zusätzliche Risiken zu vermeiden.



35 % der Unternehmen **nutzen** aktuell **Process Mining**.

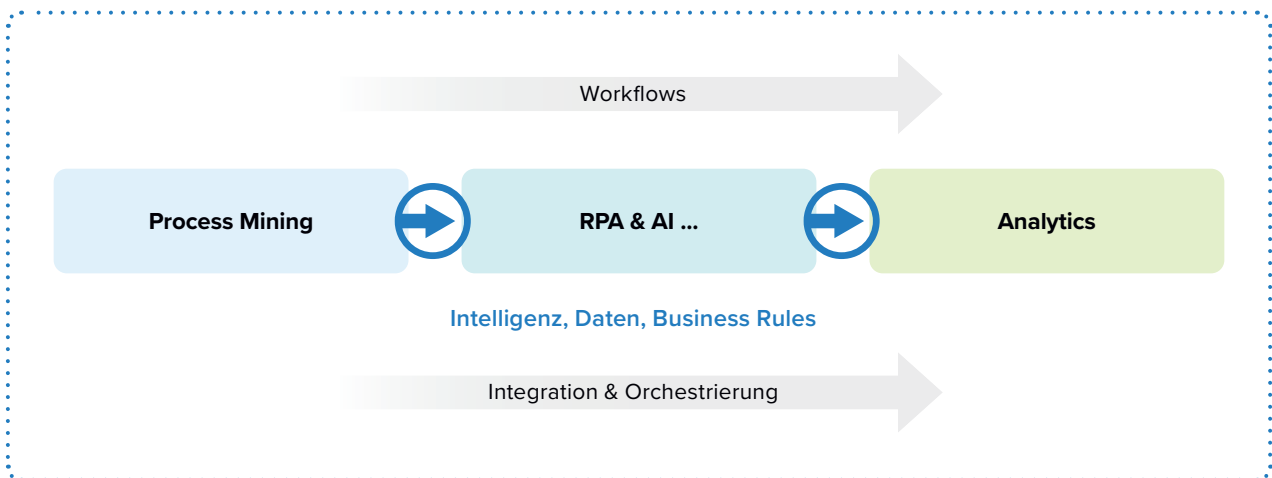
In diesem Zusammenhang stellt sich für Entscheider auch die Frage nach dem „Nebeneinander und Miteinander“ von Tools für die Prozessautomatisierung und Businessanwendungen. Aus Sicht von IDC gibt es funktionale Teilüberschneidungen zwischen Automatisierungstools und Businessanwendungen. Automatisierungstools können zudem die Einführung von Businessanwendungen, beispielsweise das Testen von Funktionen, wirkungsvoll unterstützen.

Ratschlag 4: Setzen Sie mittelfristig auf Orchestrierung und Plattformen

Die intelligente Prozessautomatisierung eröffnet den Weg zur End-to-End-Automatisierung von Prozessen und Prozessketten. Damit wird eine Anforderung der Entscheider erfüllt, die in zahlreichen Unternehmen seit mehr als 30 Jahren besteht und die bislang lediglich punktuell und mit großem Aufwand umgesetzt werden konnte. Die soeben erläuterten Technologien ermöglichen nun, im Zusammenspiel der verschiedenen Lösungen Automatisierungslücken sukzessive zu verkleinern oder zu schließen. IDC beobachtet einen eindeutigen Trend in Richtung Ökosysteme und Plattformen. Damit reagieren die Anbieter auf Anforderungen von Unternehmen, die Automatisierungslücken schließen zu können. Gemäß der Befragung betrachten 67 % der Entscheider Ökosysteme, Plattformen und die Orchestrierung der Tools als einen deutlichen Mehrwert für Automatisierung. Hier bedarf es aber einer umfassenden Transparenz und einer konsequenten Nutzung von Standards, um schnell positive Effekte zu erreichen.

Zwei Aspekte sind hier besonderer Beachtung wert. Evaluieren Sie zunächst den Reifegrad Ihrer Automatisierung. Starten Sie mit der intelligenten Prozessautomatisierung und dem Aufbau von Ökosystemen erst dann, wenn Sie ausreichend Know-how und Erfahrungen in der Automatisierung von Prozessen mittels klassischer Tools gewonnen haben. Das hilft Ihnen, Automatisierungspotenzial richtig einzuschätzen und präzise Kennzahlen beispielsweise für Process Mining zu definieren. Dieser Bottom-up-Ansatz vermeidet unnötige Komplexität.

Abbildung 4: IPA-Ökosystem – schematische Darstellung



Quelle: IDC Studie „Intelligente Prozessautomatisierung in Deutschland 2022“

Zudem ist folgender Aspekt empfehlenswert: Prüfen Sie, welchen Aufwand die Einführung einer Plattform, die Ihre spezifischen Anforderungen abdeckt, erfordert. Prüfen Sie, wie hoch der Orchestrierungs- und Integrationsaufwand ist, unabhängig davon, ob die Komponenten und Lösungen aus einer Hand verfügbar sind oder ob Sie auf unterschiedliche Anbieter zurückgreifen müssen. Das Abbilden der Prozesse, die Automatisierung, das Management und die Orchestrierung der Prozesse sollten immer auf Basis von Standards vorangetrieben werden.

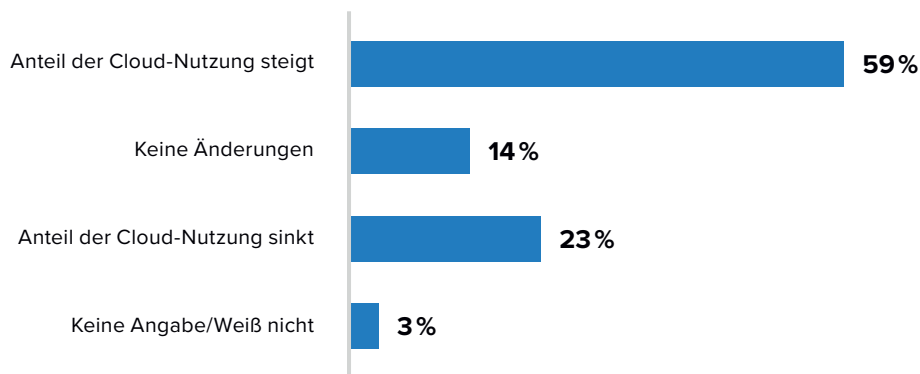


67 % der Befragten sagen, dass **Prozessautomatisierung zunehmend Bestandteil von Ökosystemen und integrierten Plattformen** mit Workflow-, Mining-, AI- und BPM-Funktionalität sein wird.

Ratschlag 5: Evaluieren Sie den Wert der Cloud für Ihre Automatisierungsprojekte

Die Public Cloud setzt sich immer umfassender durch. IDC beobachtet in vielen Projekten der vergangenen 36 Monate eine Verschiebung der Anwendungen von einer klassischen On-Premises-Infrastruktur hin zur Private Cloud oder zu einer Nutzung von Anwendungen bzw. Anwendungsservices aus der Public Cloud. Die Prozessautomatisierung folgt diesem Trend. Aktuell ist die Cloud-Nutzung der Anwendungen für Geschäftsprozessoptimierung noch verhalten und liegt bei 29 %. Diese Entwicklung wird sich mittelfristig ändern; sie bildet die aktuellen Marktentwicklungen präzise ab. Immerhin mehr als die Hälfte der befragten Unternehmen wird den Anteil der Cloud-Nutzung im Kontext Prozessautomatisierung erhöhen.

Abbildung 5: Cloud-Trend der Nutzung von Automatisierungstools – 24 Monate



N = 201 Unternehmen

Quelle: IDC Studie „Intelligente Prozessautomatisierung in Deutschland 2022“

Ein Grund liegt in der Tatsache, dass Anbieter immer mehr SaaS-Tools zur Verfügung stellen. Das gilt für die anfangs erwähnten Lösungsansätze – mitarbeiterfokussierte Automatisierung, systemfokussierte Automatisierung und entscheidungsfokussierte Automatisierung – in gleichem Maße, wie auch aktuelle Projekte und Ausgaben für Cloud-Lösungen zeigen. Somit sollte jeder Entscheider die Cloud als Option bei Automatisierungsprojekten prüfen. Dabei geht es nicht um eine unbedingte Nutzung der Cloud. IDC empfiehlt immer einen Best-Fit-Ansatz. Der hohe Zuwachs der Cloud-Nutzung zeigt, dass viele Entscheider in der Nutzung der Cloud einen Mehrwert sehen.



Fazit

An den Ergebnissen dieses Papers lässt sich ganz deutlich der Wertbeitrag der Geschäftsprozessautomatisierung für die Organisationen im aktuellen herausfordernden Jahr 2022 ablesen. Die flächendeckende Nutzung von Lösungen und Tools für die Automatisierung spricht hier für sich. Auch in den kommenden Jahren werden sie die Automatisierung umfassend verbessern und beschleunigen.

Geschäftsprozessautomatisierung ist keineswegs neu und in Form von Robotic Process Automation in zahlreichen Unternehmen seit vielen Jahren präsent; die Geschäftsprozessautomatisierung hat ihren Nutzen in vielen Fachbereichen und in der Informationstechnologie längst bewiesen. Dessen ungeachtet bestehen in zahlreichen Unternehmen noch Automatisierungslücken. Künftig werden sich Unternehmen u. a. auf die Automatisierung von IT-Prozessen, Kundendienst und Support sowie von Produktionsprozessen konzentrieren. Es ist essenziell, allen Stakeholdern den Nutzen moderner Automatisierungslösungen aufzuzeigen und den Mehrwert für jeden einzelnen Mitarbeiter darzulegen. Nur dann lassen sich Ängste beseitigen und Vorbehalte abbauen.

Prozessautomatisierung durchläuft aktuell einen Wandel. Während das Potenzial für RPA gleichbleibend hoch bleibt, wird IPA zunehmend wichtiger. Die engere Verknüpfung von RPA, BPM und Integrations-Tools sowie der rasche technologische Fortschritt bei künstlicher Intelligenz einschließlich analytischer Ansätze erhöhen den Nutzen und die Wertschöpfung der Prozessautomatisierung für die Unternehmen signifikant. Damit ist der Weg für eine End-to-End-Automatisierung auf Basis von IPA und von Ökosystemen vorgezeichnet. Das ist für viele Entscheider aber noch Zukunftsmusik.

Viele Prozesse in den Kernapplikationen sind veraltet und müssen dringend modernisiert werden. Dazu ist eine genaue Analyse der Prozess – ein Process Mining – erforderlich. Trotz aller Unterschiede in den fachlichen Anforderungen sollten auch das Abbilden der Prozesse, die Automatisierung, das Management und die Orchestrierung der Prozesse auf Basis von Standards vorangetrieben werden.

Gemessen an der aktuellen Befragung befinden sich die Unternehmen auf einem guten Weg, die Automatisierung ihrer Prozesse und Abläufe zu steigern und damit die Weichen für eine erfolgreiche Digitalisierung zu stellen.

Empfehlungen von Anwendern für Anwender

Die Befragungsteilnehmer wurden gebeten, anderen Entscheidungsträgern ihre Best Practices im Kontext der Prozessautomatisierung mitzuteilen. Einige der Antworten sind nachfolgend ungefiltert wiedergegeben. Auf eine Kommentierung wird hier bewusst verzichtet, um einen authentischen Eindruck zu vermitteln.

“

„Verstehen Sie den Prozess, den Sie automatisieren, vollständig. Ansonsten werden Sie scheitern.“

„Unnötige Updates, die zu komplizierten Änderungen in der Benutzeroberfläche führen, vermeiden – dies bedeutet unnötige Umgewöhnung für die Mitarbeiter und frustriert die Mitarbeiter, wenn eine bereits einwandfrei funktionierende Software ständig geändert wird, obwohl dies gar nicht erforderlich wäre.“

„Die Fachabteilungen müssen ab Tag 1 als Datenlieferanten eingebunden werden.“

„Es müssen bei den Anbietern Branchenkenntnisse auch in exotischen Branchen und Sparten verfügbar sein.“

„Sie sollten Ihre automatischen Chatbots von Zeit zu Zeit überprüfen.“

„Nicht einen schlechten Prozess automatisieren, sondern durch Automatisierung verbessern.“

„Datensicherheit und eine saubere und lückenlose Dokumentation gehören auch dazu.“

„Sie brauchen eine klare Zielvorstellung, und fragen Sie Firmen, die die Lösung bereits einsetzen.“

„Achten Sie auf eine professionelle Datenaufnahme, eine integrative Prozessabstimmung und permanente Kommunikation mit den Geschäftsprozessen.“

„Es geht darum, nach Workflow-Prozessen zu suchen, die wir digitalisieren können, um die Effizienz zu steigern.“

“

Methodik

IDC hat im März 2022 eine primäre Marktbefragung durchgeführt, um Einblicke in die Pläne, Herausforderungen und Erfolgsfaktoren von deutschen Unternehmen in Bezug auf Prozessautomatisierung zu erhalten. Anhand eines strukturierten Fragebogens wurden branchenübergreifend 201 Organisationen in Deutschland mit mehr als 100 Mitarbeitern befragt. Alle befragten Unternehmen haben sich umfassend mit Projekten und Lösungen zur Prozessautomatisierung beschäftigt.

Die nachfolgenden Informationen wurden von CGI zur Verfügung gestellt. Für diese Angaben übernimmt IDC keine Gewähr.

Unternehmensdarstellung



www.cgi.com/de

Informationen zum Unternehmen

Die 1976 gegründete CGI Group zählt zu den größten unabhängigen Dienstleistungsunternehmen für IT- und Geschäftsprozesse mit weltweit 82.000 Experten in über 40 Ländern. Der Sitz der Gesellschaft ist in Montreal, Kanada. In Deutschland arbeiten derzeit 4.500 IT-Beraterinnen und -Berater in über 20 Städten für CGI. Das Kerngeschäft verfügt über ein breites Portfolio: End-to-End-IT-Transformation, Systemintegration, strategische IT- und Business-Beratung und Managed IT sowie die Entwicklung von IT-Lösungen zur Beschleunigung der Digitalisierung in Unternehmen. CGI verfügt über ein globales Delivery-Netzwerk, agiert in allen Branchen und verfolgt lokal das Prinzip der Kundennähe.

CGI erarbeitet gemeinsam mit den Kunden individuelle und effektive Strategien für die digitale Transformation von Unternehmen. Interdisziplinäre Teams begleiten dabei die gesamte Journey – von der Beratung bis zur Umsetzung.

Positionierung in den Bereichen RPA, DPA & IPA

Grundlegend verfolgt CGI in diesen Bereichen Ende-zu-Ende-Ansätze, die eine vollständige Automatisierung aller Unternehmensbereiche der Kunden anstreben und so Silos verhindern. Die eingesetzten Technologien werden hersteller- und plattformunabhängig auf die jeweiligen Bedürfnisse und Begebenheiten abgestimmt. Auf diese Weise erhalten Kunden individuelle, maßgeschneiderte Lösungen mit dem größtmöglichen Mehrwert. Dazu trägt ebenfalls das Global Delivery Model von CGI bei. Es stellt Kunden das Expertenwissen von zahlreichen Business-Einheiten auf der ganzen Welt zur Verfügung – darunter auch aus Ländern wie Finnland, die in den Bereichen Robotic Process Automation, Digital Process Automation und Intelligent Process Automation bereits große Fortschritte erzielen konnten.

Darstellung des Portfolios mit Blick auf RPA, DPA & IPA

Das Automatisierungsportfolio von CGI ist im wahrsten Sinne End-to-End und deckt die gesamte Journey ab, die Kunden während des Automatisierungsprozesses durchlaufen.

- **Beratung.** CGI unterstützt Unternehmen in einem ersten Schritt umfassend bei der Findung der richtigen Automatisierungsstrategien, legt das passende Architekturdesign fest und erstellt eine Roadmap. Neben Technologie-Bewertungen und Business-Case-Analysen werden auch Entwürfe für Governance- und Organisationsmodelle erarbeitet.

- **Entwicklung.** Im zweiten Schritt begleitet CGI Unternehmen bei der Implementierung der entsprechenden Plattformen und Architekturen. Die interdisziplinären Beraterteams betreuen außerdem die Integrationen, die Tests und die Entwicklung der Automatisierung. Aber auch Prozessanalytik und das Sicherheitsdesign sind hier wichtige Faktoren.
- **Robotics as a Service.** Nach erfolgreicher Implementierung legt CGI den Fokus auf die Plattformen: Neben deren Lizenzierung, Wartung und Unterstützung beinhaltet das Portfolio ebenfalls die Überwachung und Berichterstattung.
- **Operations.** Eine erfolgreiche Digitalisierungsstrategie erfordert optimierte Prozessabläufe sowie deren Management. Ebenfalls wichtig sind die Orchestrierung, die IAP-Plattformen und die Verwaltung von Ausnahmen.
- **Analytik und KI.** Im letzten Schritt stehen Datenanalytik und künstliche Intelligenz im Vordergrund. Neben NLP und Bilderkennung ist auch die Unterstützung bei der Entscheidungsfindung ein zentraler Aspekt.

Referenzen in den Bereichen RPA, DPA und IPA

- **ENGIE.** Der international tätige Energieversorger ist ein langjähriger Partner von CGI und kann dank der gemeinsamen Arbeit seine Betriebskosten um geschätzte drei Millionen Euro pro Jahr senken. Möglich ist das durch die Automatisierung von IT-Prozessen mit RPA-Lösungen, welche die durchschnittliche Bearbeitungszeit um 63 Prozent senken.
- **Deutscher Finanzdienstleister.** Ziel des Projekts war die Reduzierung von Arbeitsstunden, die ein mehrköpfiges Team für Finanzberichte im Zuge des CFO-Reportings aufbrachte. Mit der Implementierung eines virtuellen Assistenten und der Automatisierung von sich wiederholenden Berichtsprozessen konnte CGI dem Kunden zu einem ROI in weniger als 6 Monaten verhelfen.
- **Glasgow City Council.** CGI unterstützt den Stadtrat von Glasgow bei der Bereitstellung von ICT- und RPA-Dienstleistungen. Ziele sind unter anderem die Verbesserung der Datengenauigkeit, die Erhöhung der Verarbeitungskapazität und die Produktivität einzelner Abteilungen. Aber auch die Entwicklung und Implementierung eines neuen Intelligent Automation Service sind Bestandteil der Zusammenarbeit.





Interview

mit Niklas Bläsing, Senior Consultant & Head of Intelligent Automation Practice, CGI Deutschland B.V. & Co. KG

IDC: Automatisierung in den unterschiedlichen Facetten gibt es schon viele Jahre. Sie steht immer wieder ganz oben auf der Agenda. Warum sollten sich Unternehmen gerade jetzt mit diesem Thema beschäftigen?

Niklas Bläsing: Unternehmen befinden sich in ganz herausfordernden Zeiten. Nicht nur die Digitalisierung, sondern auch die aktuellen Krisen verstärken den finanziellen Druck. Hinzu kommen fehlende Fachkräfte und mangelndes Know-how. Wer sich in diesem Kontext nicht mit dem Einsatz von Automatisierung beschäftigt, läuft schlichtweg Gefahr, den Anschluss an die Konkurrenz zu verlieren oder langfristig Schaden zu nehmen. Bei richtiger Umsetzung verhilft eine intelligente Automatisierung Unternehmen zu massiven Kosteneinsparungen, mehr Agilität und Effizienz und befreit Mitarbeiter von stupiden und ressourcenbindenden Aufgaben, so dass sie sich auf wichtigere Unternehmensfelder konzentrieren können. Das gelingt am einfachsten bei der Automatisierung von repetitiven Prozessen.

IDC: In welchen Unternehmensbereichen kann Automatisierung die digitale Transformation am besten unterstützen?

Bläsing: Einen einzelnen Bereich auszumachen ist schwierig, denn von Automatisierungen profitieren alle Abteilungen. Schwerwiegende Veränderungen gibt es allerdings im Backoffice und bei IT-Prozessen. Durch die pandemiebedingten Umstrukturierungen sehen wir in den meisten Unternehmen eine knapp besetzte und häufig überbeanspruchte IT-Abteilung. Die Umstellungen auf die Arbeit im Homeoffice und die damit verbundenen Herausforderungen bringen viele Unternehmen an die Belastungsgrenze. Auch hier verspricht die Automatisierung Entlastung.

IDC: Sie sprechen kontinuierlich mit Entscheidern. Was sind die wichtigsten technologischen und Prozess-Herausforderungen, die bei Automatisierungsprojekten gelöst werden müssen? Wo sollten Entscheider beginnen?

Bläsing: Die größten Herausforderungen sind eindeutig selbstgeschaffene Silos. Viele Prozesse haben Unternehmen nicht Ende-zu-Ende gedacht, sondern nur bruchstückhaft automatisiert. Hier müssen Unternehmen lernen, eine ganzheitliche Strategie zu fahren und auch komplexe Prozesse über Abteilungen hinweg umzusetzen – auch wenn dieser Schritt zunächst kompliziert erscheint. Langfristig ist es die einzige Lösung.

Entscheider sollten zunächst bei den „Low Hanging Fruits“ beginnen. Dafür müssen sie zunächst die Schwierigkeiten und auch die Mehrwerte identifizieren. Wenn klar ist, welche

Ziele sie mit einfachen Maßnahmen erreichen können, legen Unternehmen den Fokus im nächsten Schritt auf die High-Quality-Prozesse. Dabei sollten sie nicht nur eine prozessuale Sichtweise wählen, sondern Entscheidungen vor allem top-down betreiben. Zentral ist hier die Frage: Welche Lösungen passen zur IT-Infrastruktur? Bei den unzähligen Angeboten auf dem Markt ist nicht jede Lösung auch die richtige. Wer beispielsweise bereits erste Automatisierungsschritte mit eigenen Komponenten realisiert hat, benötigt ein externes Tool mit guter Schnittstellentechnologie. Passt die eingesetzte Lösung nicht zur eigenen Infrastruktur, entstehen schnell technologische Silos – die es zu vermeiden gilt.

IDC: Welche sind aus Ihrer Sicht die drei wichtigsten Erfolgsfaktoren für eine umfassende Automatisierung?

Bläsing: Das Change Management, die Wahl der richtigen Plattform und eine ganzheitliche Prozessbetrachtung gehören zu den wichtigsten Erfolgsfaktoren. Wird das Change Management nicht vorangetrieben, können Unternehmen ihre Mitarbeiter nicht ausreichend in die Digitalisierung der Prozesse involvieren. Darin liegt aber ein Schlüsselfaktor für eine erfolgreiche Transformation. Wählt der Kunde die falsche Plattform, wird er zum einen unzufrieden sein und zum anderen keine Projekte erfolgreich umsetzen können. Die ganzheitliche Prozessbetrachtung sorgt für eine Ende-zu-Ende-Automatisierung ohne Silos. All diesen Punkten liegt die richtige Strategie zugrunde, ohne sie agieren Unternehmen blind und Bemühungen, Anschluss an die Konkurrenz zu halten, werden scheitern.

IDC: Werfen wir einen Blick voraus: Wie stark wird die Automatisierung in den Unternehmen in den nächsten zwei bis drei Jahren vorangeschritten sein?

Bläsing: Eine pauschale Antwort auf diese Frage gibt es nicht, denn sie hängt unter anderem auch mit der Unternehmensgröße zusammen. Vor allem der deutsche Mittelstand entdeckt aktuell das Thema intelligente Automatisierung für sich. Hier müssen viele Unternehmen noch die ganze Journey durchlaufen, Probleme identifizieren und den nötigen Schritt der größeren Erstinvestition machen – denn wer hier spart, läuft Gefahr, den Anschluss an die Konkurrenz zu verlieren und sehr viel mehr Zeit für die Umsetzung zu benötigen. Großunternehmen haben die ersten Hürden meist schon genommen und werden sich in Zukunft verstärkt auf die engere Verbindung zwischen künstlicher Intelligenz und Automatisierung konzentrieren. Die Herausforderungen liegen hier eher in der Skalierbarkeit und der Ende-zu-Ende-Automatisierung.

ÜBER IDC

IDC ist der weltweit führende Anbieter von Marktinformationen, Beratungsdienstleistungen und Veranstaltungen auf dem Gebiet der Informationstechnologie und der Telekommunikation. IDC analysiert und prognostiziert technologische und branchenbezogene Trends und Potenziale und ermöglicht ihren Kunden so eine fundierte Planung ihrer Geschäftsstrategien sowie ihres IT-Einkaufs. Durch das Netzwerk der mehr als 1100 Analysten in über 110 Ländern mit globaler, regionaler und lokaler Expertise kann IDC ihren Kunden umfassenden Research zu den verschiedensten Segmenten des IT-, TK- und Consumer-Marktes zur Verfügung stellen. Seit mehr als 50 Jahren vertrauen Business-Verantwortliche und IT-Führungskräfte bei der Entscheidungsfindung auf IDC.

Weitere Informationen sind auf unseren Webseiten unter www.idc.com oder www.idc.de zu finden.

COPYRIGHT-HINWEIS

Die externe Veröffentlichung von IDC Informationen und Daten – dies umfasst alle IDC Daten und Aussagen, die für Werbezwecke, Presseerklärungen oder anderweitige Publikationen verwendet werden – setzt eine schriftliche Genehmigung des zuständigen IDC Vice President oder des jeweiligen Country Managers bzw. Geschäftsführers voraus. Ein Entwurf des zu veröffentlichenden Textes muss der Anfrage beigelegt werden. IDC behält sich das Recht vor, eine externe Veröffentlichung der Daten abzulehnen.

Für weitere Informationen bezüglich dieser Veröffentlichung kontaktieren Sie bitte:

Lynn-Kristin Thorenz, Associate Vice President, Research & Consulting, IDC • E-Mail: lthorenz@idc.com

© IDC, 2022. Die Vervielfältigung dieses Dokuments ist ohne schriftliche Erlaubnis strengstens untersagt.