

STUDIE **ROBOTIC PROCESS AUTOMATION 2021**



**DIE WICHTIGSTEN ERGEBNISSE
PRÄSENTIERT VON BLUE PRISM**

blueprism®

Die Zeit ist reif für RPA



Manfred Bremmer,
Redakteur

Spätestens nach dem Genuss dieser Studie dürfte auch den größten Skeptikern klar sein, dass Robotic Process Automation (RPA) keine vorübergehende Modeerscheinung ist, sondern mittlerweile ein wertvolles Werkzeug im Digitalisierungs- und Automatisierungsportfolio darstellt. So ergab unsere Umfrage, dass inzwischen sage und schreibe 71 Prozent der deutschen Unternehmen mindestens fünf Prozesse mit Hilfe von Softwarerobotern automatisiert haben. Im Vergleich zum Vorjahr (29 Prozent) hat sich die Nutzung damit – trotz oder womöglich sogar wegen Corona – nahezu verdreifacht. Und lediglich acht Prozent (Vorjahr: 19 Prozent) der Unternehmen gaben an, dass RPA für sie kein Thema sei oder kein Bedarf bestehe.

Neben Großunternehmen, die bei der Einführung neuer Trends häufig eine Vorreiterrolle spielen, sind es zunehmend auch Mittelständler, die die (potenziellen) Vorteile von Prozessautomatisierung und RPA erkannt haben. Anteilsmäßig haben sie bei der Projektrealisierung sogar die Führung übernommen, vermutlich, weil bei ihnen zumindest ein Teil der Prozesse nicht so komplex ist und sich diese daher einfacher automatisieren lassen als bei Großunternehmen.

Ein weiteres Zeichen für die zunehmende Akzeptanz ist die festgestellte Bandbreite der RPA-Anwendungen. Zwar dominieren bei den Roboter-Arbeitsplätzen noch immer Bereiche wie IT, Produktion und Logistik. Mit Personalabteilung, Vertrieb und Management gewinnen jedoch weitere Einsatzfelder für eine Digital Workforce an Bedeutung.

Es bleibt zu hoffen, dass sich diese positive Entwicklung fortsetzt – und die Unternehmen beim Einsatz von RPA einen höheren Reifegrad erreichen. Aktuell ist es allerdings noch so, dass die Unternehmen wie bereits im Vorjahr mit Hilfe von Prozessautomatisierung primär schnellere Prozesse und eine höhere Kosteneffizienz erreichen wollen, während Ziele wie mehr Freiraum der Mitarbeiter für Kunden oder kreative Tätigkeiten im Hintergrund stehen.

Als weiteres Manko wurde festgestellt, dass viele Unternehmen gerade erst dabei sind, internes RPA-Know-how aufzubauen, sich jedoch nur bedingt von externen Beratern unter die Arme greifen lassen. Diese könnten aber nicht schaden, zeigt die Umfrage doch, dass die Unternehmen bei der Prozessanalyse, der Anpassung und Entwicklung sowie der anschließenden Sicherstellung des Produktivbetriebs die größten Probleme sehen.

Ich wünsche Ihnen eine interessante und aufschlussreiche Lektüre!

IT und Logistik sind wichtigste Einsatzfelder – vor allem in HR und Vertrieb gibt es Nachholbedarf

Rund 47 Prozent der Unternehmen, die RPA-Lösungen nutzen, setzen diese im IT-Bereich ein. Auf Platz zwei rangiert die Logistik (42 Prozent). In Planung sind vor allem Anwendungen in den Sparten Human Resources (45 Prozent), Forschung und Entwicklung (41 Prozent) sowie Vertrieb (40 Prozent).

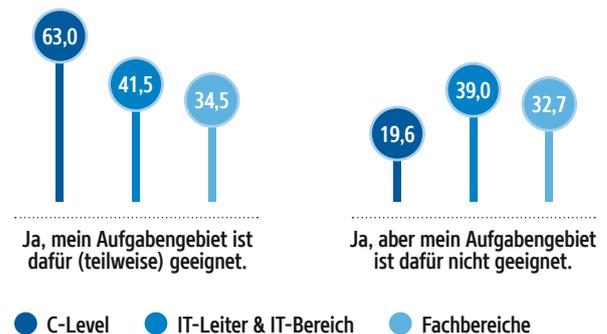
Dass die IT ein wichtiges Einsatzfeld ist, über- rascht nicht. Dort sind automatisierte Pro- zesse notwendig, um IT-Umgebungen zu ver- walten und abzusichern. Auch in der Intra- und Extralogistik fallen komplexe Aufgaben an, bei denen Automatisierung von Vorteil ist.

Zu den klassischen Anwendungsfeldern zählt zudem die Prozessautomatisierung im Ferti- gungsbereich (42 Prozent). Im Zusammen- spiel mit Technologien wie Machine Learning und KI lässt sich RPA beispielsweise in der Qualitätssicherung und der Wartung von Maschinen einsetzen.

Allerdings wird RPA auch in Bereichen Einzug halten, die von „Wissensarbeitern“ geprägt sind. Neben HR sowie F&E ist dies beispiels- weise das Management. Rund 39 Prozent der Firmen haben vor, RPA dort einzusetzen.

So gaben 63 Prozent der Führungskräfte an, dass sich ihr Arbeitsgebiet für den Einsatz einer Digital Workforce eignet und sie gern auf die Hilfe von Softwarerobotern zurück- greifen würden. Die Vorbehalte gegen digitale Assistenten nehmen offenkundig ab.

Würden Sie persönlich gern durch eine „Digital Workforce“ unterstützt werden?
Angaben in Prozent. Basis: n = 347



In welchen Unternehmensbereichen setzen Sie RPA bereits ein, wo ist der Einsatz geplant?

Mehrfachnennungen möglich. Angaben in Prozent. Basis: n = 347

Bereich	im Einsatz	Einsatz geplant
IT-Bereich	47,1	34,5
Logistik	42,0	38,9
Produktion / Fertigung	41,6	34,5
Einkauf / Beschaffung	38,3	36,7
Servicebereich	38,0	36,1
Finanz / Steuer / Controlling	37,0	34,8
Geschäftsführung / Management	36,1	39,0
Vertrieb	36,0	39,7
HR / Personalabteilung	32,9	44,6
Marketing	31,1	38,0
Forschung und Entwicklung	27,2	41,2

Wichtigste Anforderung an RPA-Lösung: Integrationsfähigkeit in IT-Infrastruktur

Die zwei wichtigsten Kriterien bei der Auswahl einer RPA-Lösung sind die Integrationsfähigkeit in die bestehende IT- und Cloud-Infrastruktur (35 Prozent) und Funktionen für die IT-Prozessautomation (34 Prozent). Ob eine Lösung diese Anforderungen erfüllt, entscheiden vor allem unternehmensinterne Fachleute (49 Prozent).

Es liegt auf der Hand, dass die Einbindung der RPA-Lösung in eine vorhandene IT-/ Cloud-Umgebung unerlässlich ist. Ein Umbau gewachsener Strukturen ist zu aufwendig.

Nachvollziehbar ist zudem, dass die Integrationsfähigkeit vor allem für Großunternehmen (41 Prozent) mit vielen Prozessen und IT-Anwendungen wichtig ist.

Bemerkenswert ist, dass kleinere Unternehmen dem Implementierungsaufwand (29 Prozent) und Security-Aspekten (23 Prozent) weniger Bedeutung beimessen als mittelständische und große Unternehmen.

Entweder unterschätzen kleine Firmen diese Punkte oder sie sind der Auffassung, dass diese Faktoren in weniger komplexen RPA-Umgebungen – wie bei ihnen – nicht so relevant sind.

Bei der Auswahl der RPA-Lösungen und der Prozesse, die automatisiert werden, vertrauen alle Unternehmen auf interne Fachleute (49 Prozent) und eigene IT-Dienstleister (43 Prozent). Auf externe Berater greifen 36 Prozent zurück. Dies deutet darauf hin, die Anwender internes RPA-Know-how aufbauen möchten.

Wer unterstützt Ihr Unternehmen bei der Auswahl der zu automatisierenden Prozesse und RPA-Softwarelösungen bzw. würde dies im Fall der Fälle tun?

Mehrfachnennungen möglich. Angaben in Prozent. Dargestellt sind die Top-5-Antworten. Basis: n = 347

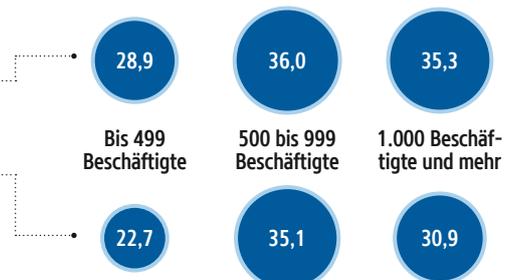
Interne Fachabteilung / interne Experten	49,0
Konzerner eigener IT-Dienstleister	42,7
Externe Beraterfirma	36,3
Systemhaus/Distributor	20,2
Hersteller	13,5

Welche Kriterien sind Ihnen bei der Auswahl einer RPA-Softwarelösung am wichtigsten?

Angaben in Prozent. Dargestellt sind die Top-8-Antworten. Basis: n = 347

Integrationsfähigkeit in bestehende IT-Infrastruktur/Cloud-Dienste	35,4
Integrierte IT-Prozessautomation	34,0
Implementierungsaufwand	33,7
Lizenzkosten	32,6
Security-Aspekte	30,0
Benutzerfreundlichkeit	22,8
Wartbarkeit der Anwendung und Prozesse	18,2
Integrierte Testautomatisierung für RPA-Prozesse	17,0

Ergebnis-Split nach Unternehmensgröße



Größter Handlungsbedarf: Prozesse anpassen und den Produktivbetrieb sicherstellen

Für 40 Prozent der Unternehmen besteht die größte Herausforderung bei RPA derzeit darin, Prozesse anzupassen und zu entwickeln. Weitere kritische Punkte sind die Analyse und Aufnahme von Prozessen (32 Prozent) sowie der Produktivbetrieb von RPA-Lösungen (33 Prozent). Zumindest bei der Analyse können ergänzende Ansätze wie Process Mining weiterhelfen.

Speziell mittelständische Firmen haben mit der Prozessanpassung (45 Prozent) und dem Produktivbetrieb (39 Prozent) Probleme.

Ein möglicher Grund: Die eigenen IT-Fachleute sind damit überfordert. Vermutlich auch deshalb, weil in solchen Unternehmen bereits eine beträchtliche Zahl von Prozessen vorhanden ist. Ein Ausweg könnte die Kooperation mit externen RPA-Spezialisten sein.

Im Vergleich zur Studie von 2020 gewannen zwei Problempunkte weiter an Gewicht: die Datenqualität und Datenintegration sicherzustellen (22 Prozent) und die Akzeptanz von

RPA seitens der Mitarbeiter zu erhöhen (18 Prozent).

Insbesondere größere Firmen (29 Prozent) sehen bei Daten Handlungsbedarf. Dies ist vermutlich darauf zurückzuführen, dass solche Unternehmen mehr Datenquellen und Anwendungen im Einsatz haben als kleine und mittelständische Firmen.

Die Vorbehalte gegenüber RPA seitens der Mitarbeiter lassen sich durch einen Dialog zwischen Geschäftsführung, IT-Abteilung und Arbeitnehmern beseitigen.

Wo sehen Sie in puncto RPA derzeit den größten Handlungsbedarf in Ihrem Unternehmen?

Angaben in Prozent. Dargestellt sind die Top-8-Antworten. Basis: n = 347

	Gesamtergebnis	Ergebnis-Split nach Unternehmensgröße		
		Bis 499 Beschäftigte	500 bis 999 Beschäftigte	1.000 Beschäftigte und mehr
Prozessanpassung/ Prozessentwicklung	40,1	35,1	44,7	39,7
Sicherstellen des produktiven RPA-Betriebs	32,6	27,8	38,6	30,9
Prozessanalyse/ Prozessaufnahme	31,7	26,8	32,5	34,6
Testing/Freigaben	26,5	22,7	30,7	25,7
Sicherstellen der Datenqualität/ Datenintegration	22,2	17,5	17,5	29,4
RPA-Controlling/ Fehler-Handling	20,2	14,4	23,7	21,3
Erreichen von mehr Mitarbeiter-Akzeptanz (u.a. in Mitbestimmungsgremien)	17,6	11,3	15,8	23,5
Schulungen/Weiterbildungen/ Know-how-Aufbau	15,9	17,5	14,9	15,4

Größtes noch offenes Automatisierungspotenzial im Management, HR-Bereich und Einkauf

Im IT-Bereich und in der Fertigung hat die Prozessautomatisierung bereits ein beachtliches Niveau erreicht. Dagegen ist bei 68 Prozent der Firmen im Managementbereich das Automatisierungspotenzial maximal zur Hälfte ausgeschöpft. Ähnliche Werte sind im HR-Bereich sowie in Einkauf und Beschaffung (jeweils 66 Prozent) zu verzeichnen.

Das heißt, es ist noch genügend Potenzial für das Automatisieren von Abläufen mittels RPA vorhanden.

Dies gilt auch für Bereiche, in denen automatisierte Prozesse Ressourcen freimachen können, die Mitarbeiter für wichtigere Tätigkeiten benötigen.

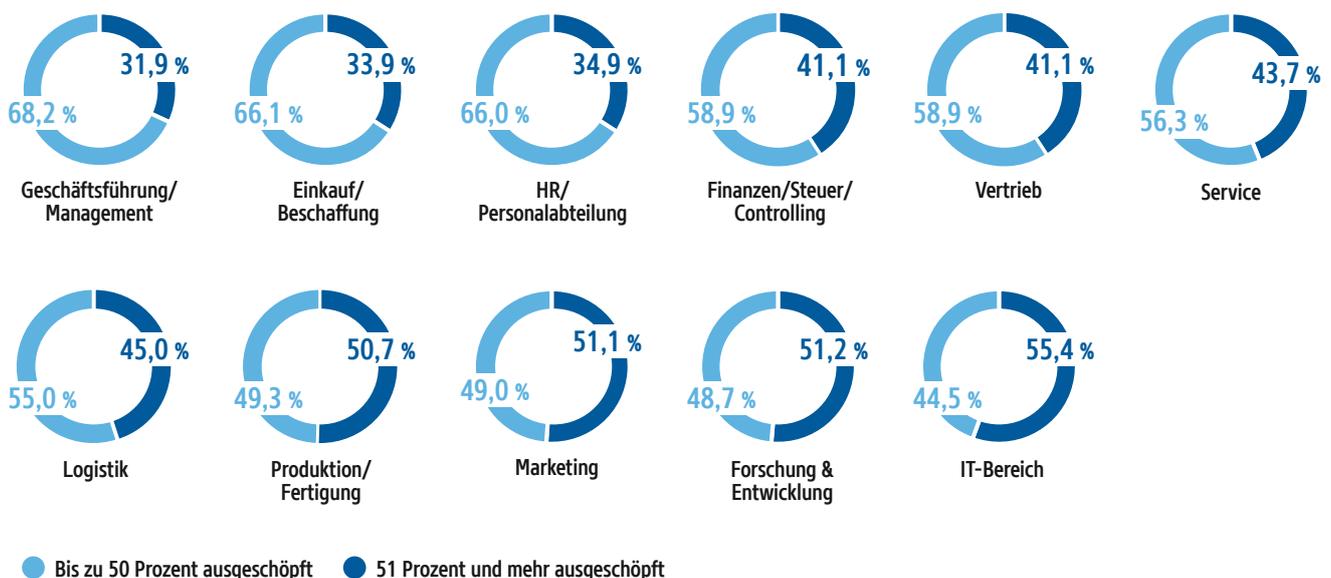
Ein Beispiel ist der Vertrieb. Werden Informationen über Verkaufsgespräche automatisch mit den entsprechenden Account-Daten in CRM-Systemen synchronisiert, bleibt dem Mitarbeiter mehr Zeit für Kundenkontakte.

Doch 23 Prozent der Unternehmen gaben an, dass in diesem Bereich weniger als ein Viertel der Abläufe automatisiert wurde. Weitere 32 Prozent haben einen Automatisierungsgrad von 25 bis 50 Prozent erreicht.

Tendenziell liegt der Automatisierungsgrad in größeren Firmen höher als in kleineren. Aber das gilt nicht in jedem Fall. So haben 24 Prozent der Mittelständler im Bereich Finanzen und Steuern das Potenzial bereits zu 75 Prozent ausgeschöpft. Von den Großfirmen mit mehr als 1.000 Mitarbeitern sind es 21 Prozent.

Inwieweit ist in den Unternehmensbereichen das Prozess-Automatisierungspotenzial bereits ausgeschöpft?

Angaben in Prozent. Filter: Unternehmen, die RPA bereits in Unternehmensbereichen einsetzen. Basis: n = 276



Fast 70 Prozent der Unternehmen planen in den kommenden zwölf Monaten Investitionen in RPA

Das gilt für Firmen jeder Größe. Allerdings liegt der Anteil der Großunternehmen, die in jedem Fall RPA-Lösungen anschaffen möchten, mit 35 Prozent höher als beim Mittelstand (25 Prozent) und den kleinen Firmen (21 Prozent). Großunternehmen sehen vermutlich einen höheren Nutzen und größeren Bedarf in dieser Beziehung.

Rund elf Prozent der Unternehmen mit unter 500 Mitarbeitern planen keine Investitionen in Robotic Process Automation – erheblich mehr als mittlere und große Firmen.

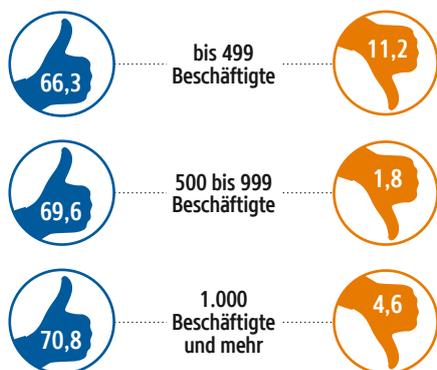
Dies könnte damit zu erklären sein, dass in einer Organisation mit wenigen Beschäftigten Prozessautomatisierung nicht denselben Nutzwert hat wie in größeren Firmen. Allerdings hängt dies vom Anwendungsfall und Geschäftsmodell ab. Das Argument, RPA sei nur für große Unternehmen relevant, ist eine unzutreffende Pauschalisierung.

Sind seitens Ihres Unternehmens in den nächsten zwölf Monaten Investitionen in RPA geplant?

Angaben in Prozent. Abfrage auf einer sechsstufigen Skala. Basis: n = 347



Ergebnis-Split nach Unternehmensgröße



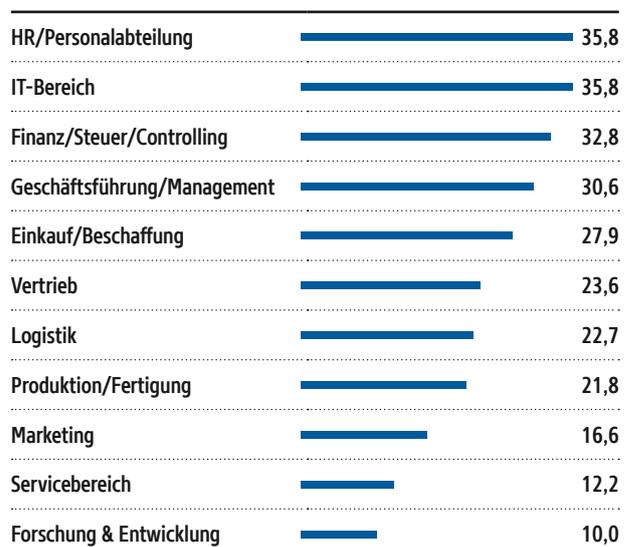
Zu den Bereichen, in denen diese Investitionen geplant sind, zählen der HR- und IT-Bereich (je 36 Prozent), die Finanzabteilung (33 Prozent) und das Management (31 Prozent).

Naturgemäß sehen kleine Firmen weniger Bedarf an Automatisierung in der HR-Abteilung (20 Prozent) als der Mittelstand und Großfirmen (je 41 Prozent) mit ihrem größeren Personalbestand.

Mittelständische Firmen sehen dagegen in Einkauf und Beschaffung (36 Prozent) mehr Potenzial für RPA als kleine und große Unternehmen.

In welchen bzw. für welche Fachbereiche sind diese Investitionen geplant?

Mehrfachnennungen möglich. Angaben in Prozent. Filter: Unternehmen, bei denen auf jeden Fall oder wahrscheinlich Investitionen in RPA geplant sind. Basis: n = 229



60 Prozent der Firmen kombinieren mehrere Automatisierungstools

Sechs von zehn Unternehmen, die RPA einsetzen, kombinieren mehrere Tools für die Automatisierung von Prozessen. Weitere 30 Prozent wollen dies in Kürze tun. Zu diesen Werkzeugen zählen in erster Linie künstliche Intelligenz (41 Prozent), Machine Learning (40 Prozent) sowie Process Mining (27 Prozent).

Einige dieser Tools werden von mittelständischen Unternehmen in etwas stärkerem Maß eingesetzt als von Großunternehmen. Das ist beispielsweise bei KI (46 versus 43 Prozent), Process Mining (30 Prozent im Vergleich zu 28 Prozent) sowie bei Task Mining (24 versus 18 Prozent) der Fall.

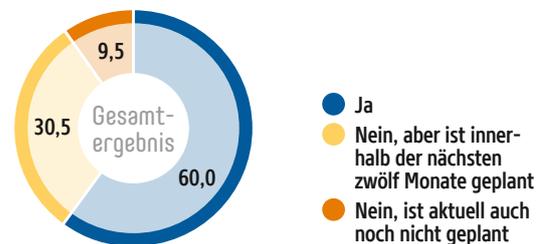
In geringerem Umfang kommt ein Teil dieser Werkzeuge in kleineren Firmen zum Einsatz. Ein Beispiel: Ein Drittel von ihnen verwendet künstliche Intelligenz, im Gegensatz zu 46 Prozent der Mittelständler.

Erkennbar ist, dass kleine Firmen derzeit andere Prioritäten setzen (müssen), etwa weil ihnen weniger Ressourcen zur Verfügung stehen. Sie konzentrieren sich beispielsweise verstärkt auf Ansätze wie Task Mining und Task Capture.

Allerdings will die Hälfte der Firmen mit bis zu 500 Beschäftigten in den kommenden zwölf Monaten die parallele Nutzung mehrerer Automatisierungstools vorantreiben. Das heißt, Unternehmen dieser Kategorie schließen mit einer zeitlichen Verzögerung zum Mittelstand und Großfirmen auf.

Kombinieren Sie bereits weitere Automatisierungstechnologien, wie künstliche Intelligenz, Process Mining, Task Mining / Task Capture, ML-Modelle mit RPA?

Mehrfachnennungen möglich. Angaben in Prozent. Filter: Unternehmen, die RPA und mindestens ein weiteres Automatisierungstool im Einsatz haben. Basis: n = 95



Welche Automatisierungstools sind bei Ihnen aktuell bereits im Einsatz?

Mehrfachnennungen möglich. Angaben in Prozent. Basis: n = 347

	Ergebnis-Split nach Unternehmensgröße			
	Gesamtergebnis	Bis 499 Beschäftigte	500 bis 999 Beschäftigte	1.000 Beschäftigte und mehr
Künstliche Intelligenz	41,2	33,0	45,6	43,4
Machine Learning	39,8	32,0	41,2	44,1
Robotic Process Automation	30,8	16,5	36,8	36,0
Process Mining	26,5	20,6	29,8	27,9
Testautomatisierung für RPA-Prozesse	22,8	14,4	22,8	28,7
Task Mining	20,2	19,6	23,7	17,6
Intelligent Document Processing	18,2	17,5	14,9	21,3
Task Capture	11,5	13,4	11,4	10,3

MEHR ALS RPA

Intelligente Automatisierung beschleunigt die digitale Transformation.

In den Anfangsjahren der robotergesteuerten Prozessautomatisierung (RPA) ging es vor allem darum, die Effizienz, Produktivität und Qualität der Arbeit durch die Automatisierung zeitraubender manueller Aufgaben zu erhöhen. Von diesen Automatisierungen profitieren nicht nur die Unternehmen selbst, sondern vor allem ihre Kunden und die eigenen Mitarbeiter, da wichtige Optimierungen in allen Bereichen wertvolle Zeit einsparen.

Blue Prism ist ein Pionier bei der Automatisierung von Prozessen und schon viele Jahre auf dem Markt. Warum sollten Ihres Erachtens Unternehmen das Thema unbedingt strategisch angehen?

Es liegt in unserer Natur, primär auf die Dinge zu schauen, die wir direkt verantworten oder in die wir involviert sind. Deshalb wurde genau hier in den vergangenen Jahren das Potenzial der intelligenten Automatisierung schon erkannt und dadurch punktuell eine Effizienzsteigerung erzielt. Setzt man auf der Unternehmensebene an, dann kann durch ein systematisches Vorgehen ein erheblich größeres Potenzial gehoben werden. Gerade in den aktuellen Zeiten, in denen viel virtuell und nicht persönlich passiert, können die Möglichkeiten mit künstlicher Intelligenz (KI) im Zusammenspiel mit intelligenter Automatisierung (IA) in kurzer Zeit viele Vorteile bringen.

Können Sie ausführen was genau Sie unter dem Begriff „Digital Worker“ oder „Digital Workforce“ verstehen und welche Lösungen Sie dazu anbieten?

Im Grunde genommen ist der digitale Mitarbeiter wie ein einzelner oder eben viele persönliche Assistenten zu betrachten. So erledigen die digitalen Kollegen all die Arbeiten, die normalerweise von mir als einzelne Person bearbeitet werden müssten. Somit ergänzt eine intelligente Digital Workforce die bestehende Belegschaft eines Unternehmens. Dadurch können viele Routinearbeiten automatisiert, neue Services angeboten und Produktivität sowie Flexibilität verbessert werden. Und das sind genau die Lösungen, die Blue Prism seinen Kunden anbietet: die digitalen Mitarbeiter können lesen, verstehen, lernen und dadurch selbstständig Entscheidungen treffen. Der Vorteil für die bestehen-



den Mitarbeiter ist, dass sie wieder qualifiziertere Aufgaben übernehmen können, und somit steigt auch hier die Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit.

In Deutschland ist es ganz besonders wichtig, dass die Governance eingehalten wird. Wie stellen Sie das sicher?

Transparenz und Nachvollziehbarkeit sind entscheidende Faktoren, einerseits für die Akzeptanz und andererseits für die interne sowie externe Compliance. Bei unseren Lösungen wird jeder Prozessschritt protokolliert und jede Änderung minutiös erfasst. So erzeugen wir ein evidenzbasiertes Ereignisprotokoll, das einen unveränderlichen Compliance-Nachweis darstellt. Das stellt die Konformität mit behördlichen Vorschriften und auch unseren internen Richtlinien sicher.

Blue Prism feiert dieses Jahr seinen zwanzigsten Geburtstag. Wie treu sind Ihnen Ihre ersten Kunden geblieben?

Ich bin immer wieder beeindruckt, was unsere Kunden über die Zeit umgesetzt haben. Die Coop Bank in England zum Beispiel, einer der ersten Blue Prism Kunden, nutzt von Beginn an Blue Prism Automatisierungen. Besonders beeindruckt hat mich, dass ein Prozess, der in 2012 entwickelt und nach wie vor genutzt wird, unverändert genutzt werden kann, trotz vieler neuer Blue Prism Versionen. Was aber alle Kunden eint, ist, dass fast immer klein begonnen wird, und erst nach einer Lernphase in der Praxis wird weiter strategisch ausgebaut.

blueprism[®]

Blue Prism GmbH, Maximilianstraße 54, 80538 München
www.blueprism.com



Es ist faszinierend zu sehen, wie die Kunden über die letzten 20 Jahre die Automatisierung mit Blue Prism für sich und ihre Kunden entwickelt und genutzt haben. Und jeder einzelne Kunde bringt so viel Kreativität, Inspiration und Begeisterung in seine eigene Umsetzung von Tausenden von Automatisierungen.

Ricardo Ullbrich, Digital Workforce Manager Blue Prism

Studienpartner

Platin-Partner:

Blue Prism GmbH
Maximilianstraße 54
80538 München
Telefon: +49 (0) 89 2620-7586
E-Mail: info_de@blueprism.com
Web: www.blueprism.com

blueprism®

Gesamtstudienleitung

Matthias Teichmann
Director Research
IDG Research Services
Telefon: +49 (0) 89 36086-131
mteichmann@idg.de



Projektmanagement

Simon Hülsbömer
Senior Project Manager
IDG Research Services
Telefon: +49 (0) 89 36086-177
shuelsboemer@idg.de

Armin Rozsa
Project Manager
IDG Research Services
Telefon: +49 (0) 89 36086-184
arozsa@idg.de

Sales

Regina Hermann
Account Manager Research
IDG Research Services
Telefon: +49 (0) 89 36086-384
rhermann@idg.de

Impressum

**Studienkonzept /
Fragebogenentwicklung:**
Simon Hülsbömer,
Matthias Teichmann

**Endredaktion /
CvD Studienberichtsband:**
Armin Rozsa,
Matthias Teichmann

Analysen / Kommentierungen:
Bernd Reder, München

**Hosting / Koordination
Feldarbeit:**
Armin Rozsa

Artdirector:
Daniela Petrini, Reutte

Grafik:
Patrick Birnbreier, München

Umschlaggestaltung unter Ver-
wendung einer Illustration von
© shutterstock.com/Viktoria Kurpas

Lektorat:
Elke Reinhold, München

Ansprechpartner:
Matthias Teichmann
mteichmann@idg.de

Herausgeber:

IDG Business Media GmbH

Anschrift:
Lyonel-Feininger-Str. 26
80807 München
Telefon: +49 (0) 89 36086-0
Fax: +49 (0) 89 36086-118
E-Mail: info@idg.de

Vertretungsberechtigter:
Jonas Triebel, Geschäftsführer

Registergericht:
Amtsgericht München, HRB 99187

Umsatzsteueridentifikationsnummer:
DE 811 257 800

Weitere Informationen unter:
www.idg.de